

# **SISTEM PELAYANAN PUBLIK DI KUA SUKABUMI BANDAR LAMPUNG**

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Social (S.Sos)  
dalam Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

Oleh

**RAHMAT ARI SAPUTRA**  
**NPM:1441030143**

Pembimbing I : Dr. Tontowi Jauhari, MM.  
Pembimbing II : M. Husaini, S.T., M.T.

**Jurusan : Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**  
**1439 H / 2019**

**ABSTRAK**  
**SISTEM PELAYANAN PUBLIK DI KUA SUKABUMI**  
**DI BANDAR LAMPUNG**

**Oleh:**  
**Rahmat Ari Saputra**

Kantor Urusan Agama adalah instansi terkecil Kementerian Agama yang ada di tingkat Kecamatan. KUA bertugas membantu melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kecamatan di bidang urusan agama Islam di wilayah kecamatan. Tugas KUA melayani masyarakat dengan sistem pelayanan yang baik sehingga dalam melayani masyarakat, jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dilakukan di KUA Sukabumi. Adapun adapun yang menjadi populasi adalah semua pegawai KUA Sukabumi yang berjumlah 11 orang. Kemudian sample yang digunakan metode *non random sampling* yaitu cara pengambilan sample tidak semua anggota populasi diberikan kesempatan untuk dipilih menjadi sample. Maka dalam pengambilan sample yang hanya 3 orang. Metode yang diambil menggunakan metode *interview* (wawancara), observasi, dan dokumentasi. Selain itu juga penulis menggunakan literature-literature pelayanan publik. Kemudian sifat penelitian ini adalah deskriptif, analisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun hasil penelitian skripsi ini dengan sistem pelayanan yang ada di kantor urusan agama diantaranya: Elemen-elemen atau bagian bagian yang saling terhubung yang terbentuk menjadi satu kesatuan yang ada di KUA Sukabumi guna melayani masyarakat yang berkepentingan. Bagian-bagian yang ada di KUA yang ada di Struktur yaitu kepala KUA, Penyuluh ( Bimbingan Keluarga Sakinah ), Penyusun bahan PPAIW (Pejabat Pencatat Akta Ikrar Wakaf), penyusun bagian amil zakat, penyusun bahan SDM kepenghuluan, penyusun bahan materi manasik haji. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah sistem pelayanan publik sudah baik dalam pelayanan terhadap masyarakat namun perlu lebih disiplin lagi supaya lebih baik dan ditingkatkan fasilitas SDM agar lebih kondusif lagi dalam berkerja sehingga lebih cepat dalam akses melalui media dan dalam penyelesaian tugas melalui alat seperti komputer, laptop, printer dan lainnya.

**Kata Kunci: Sistem Pelayanan Publik**



## PERSETUJUAN

Judul Skripsi

: SISTEM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN  
AGAMA SUKABUMI BANDAR LAMPUNG

Nama Mahasiswa

RAHMAT ARI SAPUTRA

NPM

1441030143

Jurusan

Manajemen Dakwah

Fakultas

Dakwah dan Ilmu Komunikasi

## MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah  
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

Bandar Lampung, 22 Agustus 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. Tontowi Jauhari, MM

NIP. 197009141997031002

  
M. Husaini, MT

NIP. 197812182009121001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

  
Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag., M.Ag

NIP. 19720616199703002





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

*Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suramin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260*

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul, **“SISTEM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA SUKABUMI BANDAR LAMPUNG”**. Disusun oleh **RAHMAT ARI SAPUTRA**, NPM: **1441030143**, Program Study **MANAJEMEN DAKWAH**, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, telah diujikan dalam siding Munaqasyah, pada hari/tanggal: Selasa 28 Agustus 2018 Tempat Ruang Sidang Jurusan Manajemen Dakwah.

**TIM DEWAN PENGUJI**

**Ketua**

**: Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag**

(.....)

**Sekretaris**

**: Nadya Amalia N, M. Si**

(.....)

**Penguji Utama**

**: Mulyadi, S.Ag., M.Sos.I**

(.....)

**Penguji Pendamping I**

**: Dr. Tontowi Jauhari, MM**

(.....)

**Penguji Pendamping II**

**: M. Husaini, MT**

(.....)

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

**Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si**

**NIP.196104091990031002**



## MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ  
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ  
اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٩٧﴾

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baikbaik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah

Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. ( QS. Al-Baqarah[2]: 297)

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT, Taburan Cinta dan kasih sayang – mu telah memberiku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkan ku dengan cinta. Atas rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan rasa bangga, ku persembahkan karya kecilku ini kepada:

1. Kedua orang tua ku tercinta, ayahku Burmani dan ibuku Nurliyati yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga, yang selalu bekerja keras dan mendo'a kan, serta yang selalu memberi nasihat dan semangat untuk masa depan yang lebih baik.
2. Kakek dan nenek ku, kakek Ciknang dan nenek Sardiyu yang selalu mendo'akan dan memberi semangat.
3. Untuk teman-teman seperjuangan , amiruddin, junaidi, deni irsandy, agum gumelar , ririn septiani, mutmainah, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih sudah menjadi temen baik sejak awal masuk hingga saat ini da seterusnya.
4. Teman- teman KKN 168
5. Almamater tercinta, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Bandar Lampung.

## RIWAYAT HIDUP



Rahmat Ari Saputra, dilahirkan di Banjit, pada tanggal 19

Maret 1996, dari pasangan ayah Burmani dan ibu Nurliyati.

Menempuh pendidikan di SDN 2 Banjit pada tahun 2002-

2008, MTS GUPPI Banjit pada tahun 2008-2011, SMK N 1

Banjit pada tahun 2011-2014, dan pada tahun 2014 melanjutkan

S1 Prodi Manajemen Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Raden Intan Lampung dikala itu dan telah alih status menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung dengan diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2017 Tanggal 07 April 2017.

Bandar Lampung, Agustus 2018

Rahmat Ari Saputra  
NPM. 1441030143

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala nikmat yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Rasulullah SAW, sebagai manusia terpilih dan tauladan umat manusia.

Berkat Rahmat dan Hidayah-Nya, skripsi yang berjudul “SISTEM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN AGAMA SUKABUMI BANDAR LAMPUNG” ini dapat diselesaikan. Walaupun penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan pada skripsi ini. Oleh karena itu dengan rendah hati dan ikhlas penulis menerima saran serta kritik guna perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Dalam proses penulisan skripsi penulis banyak mendapatkan bantuan dari banyak pihak, yang penulis rasakan besar kontribusinya dalam menyelesaikan penulisan ini, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Prof. Dr. H Khomsahrial Romli, M., Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
2. Hj. Suslina Sanjaya. M.Ag selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Raden Intan Lampung yang senantiasa mengarahkan dan membimbing mahasiswanya dalam pengajaran yang baik.



3. Dr. Tontowi Jauhari, MM sebagai pembimbing I, yang telah menyediakan waktu dan memberikan masukan-masukan serta motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu dosen serta karyawan pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan motivasi serta telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan *study*.
5. Bapak H. Suaidi, SH, S.Ag, MM selaku Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukabumi Bandar Lampung beserta jajarannya yang telah terlibat memberikan sumber data serta informasi yang akurat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa suatu halangan apapun.
6. Bapak, Ibu, yang selalu mendo'akanku dan menjadi semangat hidupku.
7. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen Dakwah angkatan 2014 khususnya kelas C.
8. Sahabat-sahabatku tercinta Junaidi, amir, deny, agum, ilham, handika, ulil, adam, ade, firzha dan teman-teman lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih bantuan, dukungan dan motivasi yang kalian berikan.
9. Buat teman-teman KKN 168 (Ridho, Arif, hani, resty, henda, khusnul, nety, cahya, rika) yang telah menjadi teman baik juga senang maupun susah di Posko.
10. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung.

11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga semua kebaikan yang telah di berikan akan mendapat balasan kebaikan yang lebih besar oleh Allah SWT dan akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bagi bermanfaat bagi kita semua.

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan dan kehilafan yang pernah penulis lakukan baik yang sengaja maupun tidak disengaja. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya bagi pembaca umumnya dan dapat memberikan sumbangan fikiran dalam pembangunan dunia pendidikan.

Bandar Lampung, Agustus 2018

Penulis

Rahmat Ari Saputra  
NPM.1441030143

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan judul .....	1
B. Alasan memilih judul .....	4
C. Latar belakang.....	4
D. Fokus penelitian .....	7
E. Rumusan masalah .....	7
F. Tujuan dan kegunaan penelitian .....	7
G. Identifikasi masalah .....	7
H. Metode penelitian .....	8

### BAB II SISTEM PELAYANAN PUBLIK

A. Sistem.....	14
1. Pengertian sistem .....	16
2. Karakteristik sistem.....	17
3. Klasifikasi sistem .....	18
B. Pelayanan Publik.....	23



1. Pengertian Pelayanan Publik.....	23
2. Bentuk Pelayanan.....	28
3. Karakteristik Pelayanan .....	32
C. Tinjauan Pustaka.....	35

### **BAB III KUA SUKABUMI BANDAR LAMPUNG**

A. Profil Kantor Urusan Agama Sukabumi Bandar Lampung	
1. Sejarah KUA Sukabumi.....	39
2. Visi dan Misi KUA Sukabumi .....	41
3. Struktur KUA Sukabumi.....	42
B. Sistem Pelayanan KUA .....	51

### **BAB IV SISTEM PELAYANAN PUBLIK KUA SUKABUMI.....60**

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	68
B. Saran .....	69

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Penegasan Judul**

Untuk memudahkan pembahasan penelitian ini terlebih dahulu penulis akan mengemukakan Penegasan Judul dengan memberikan pengertian-pengertian sehingga dapat menghindarkan perbedaan persepsi atau penafsiran terhadap pokok permasalahan ini. Adapun judul Skripsi adalah” **Sistem Pelayanan Publik Di Kua Sukabumi Bandar Lampung**”

Sistem menurut Robert A. Leitch dan K. Roescoe Davis: Suatu Sistem adalah suatu kumpulan dari elemen elemen (orang, perangkat keras, Informasi dan lain lain) di organisasikan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>1</sup> Sedangkan menurut Gordon B. Davis: Suatu sistem secara fisik adalah kumpulan dari elemen elemen yang beroperasi bersama sama untuk Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang beroperasi bersama-sama untuk menyelesaikan suatu sasaran.<sup>2</sup>

Sistem adalah himpunan suatu benda nyata atau abstrak yang terdiri dari bagian atau komponen yang saling berkaitan, berhubungan, ketergantungan, dan saling mendukung secara keseluruhan bersatu dalam satu kesatuan untuk mencapai suatu tujuan tertentu secara efektif dan efisien.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Jugiyanto HM, *Sistem Informasi Berbasis komputer*, Yogyakarta 1996.h.2

<sup>2</sup> *Ibid.*h.3

<sup>3</sup>Rickey Febri Yenny “*Sistem Informasi Manajemen Haji Dan Umroh Pada KBIH Multazam Kota Bandar Lampung*” (Lampung: Skripsi Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, 2016)

Pelayanan Publik Menurut Keputusan menteri pemberdayagunaan aparatur Negara (MENPAN) nomor 63 tahun 2003 adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- c. Instansi pemerintah adalah sebuah kolektif meliputi satuan kerja atau satuan organisasi Kementrian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi, Tinggi Negara dan Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha milik Negara, Badan Hukum milik Negara dan Badan Usaha milik Daerah.
- d. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat atau pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
- g. Biaya pelayanan publik adalah segala (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbalan jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan



tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- h. Indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh oleh penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.<sup>4</sup>

Pelayanan menurut *Ivancevice, Lorenzi, Skinner* dan *Crosby* mengatakan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.<sup>5</sup> Sedangkan publik berasal dari bahasa Inggris *Public* yang berarti umum, masyarakat, Negara atau dapat juga dikatakan orang banyak. Menurut Chaer pelayanan publik (*public service*) berarti pelayanan umum atau pelayanan masyarakat.<sup>6</sup> Jadi pelayanan publik adalah sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan ketentuan pokok dan tata aturan yang berlaku di organisasi/instansi.<sup>7</sup>

Pelayanan secara umum diartikan sebagai setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha

---

<sup>4</sup> [https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN\\_63\\_2003.pdf](https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN_63_2003.pdf)

<sup>5</sup> Ratminto Dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005) h.2

<sup>6</sup> Tontowi Jauhari, Mulyadi Dan Suslina, *Kualitas Pelayanan Publik Lembaga-Lembaga Dakwah Dikota Bandar Lampung* (Bandar Lampung 2014)

<sup>7</sup> Ibid . h.6

melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.<sup>8</sup>

## **B. Alasan Memilih Judul**

Adapun alasan penulis memilih judul "Sistem Pelayanan Publik Di KUA Sukabumi Bandar Lampung" yaitu:

1. Sistem Pelayanan dalam KUA sangat penting dan merupakan penentu dari keberhasilan suatu lembaga dalam memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Dalam Sistem Pelayanan di KUA Sukabumi Bandar Lampung Sistem Pelayanan yang di berikan mempunyai, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.
2. Penulis mengangkat sebuah judul penelitian yang berhubungan erat dengan prodi manajemen dakwah di dukung referensi, literature-literature dan data data yang tersedia,serta lokasi yang mudah dijangkau, sehingga memungkinkan peneliti ini dapat diselesaikan dengan baik dan benar sesuai rencana.

## **C. Latar Belakang Masalah**

Lembaga kantor urusan agama (KUA) merupakan bagian dari sistem kementrian agama. sedangkan kementrian agama mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan di

---

<sup>8</sup> <http://repository.uin-suska.ac.id/6573/4/BAB%20III.pdf>

bidang agama. kantor urusan agama merupakan sebagian tugas kementerian agama yang berhubungan langsung dengan masyarakat di wilayah kecamatan.

Sebagaimana ditegaskan dalam keputusan Menteri Agama Nomor :571 tahun 2001 bahwa kantor urusan agama bertugas melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian kabupaten/kota dibidang urusan agama di wilayah kecamatan. KUA Sukabumi adalah lembaga yang melaksanakan tugas kantor kementerian agama di wilayah kecamatan Sukabumi Bandar Lampung.<sup>9</sup>

Sistem yang ada di KUA merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan segala macam bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan yang dilakukan pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh lembaga/instansi yang bersangkutan guna memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Menurut pendapat Brata dalam bukunya Dasar-Dasar Pelayanan Prima, mengatakan bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.<sup>10</sup> Salah satu upaya mengetahui pelayanan dengan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan, yang dapat dilakukan dengan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan. Dalam UU NO 25 tahun 2009 bab IV pasal 15 ayat 1 dengan tegas di

---

<sup>9</sup> Dokumentasi ,Profil Kantor Urusan Agama Sukabumi 10 Januari 2019

<sup>10</sup> <https://www.pelajaran.id/2017/17/pengertian-pelayanan-menurut-ahli-faktor-serta-fungsi-dan-tujuan-pelayanan-terlengkap.html>



nyatakan bahwa penyelenggara Negara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan melaksanakan standar pelayanan, termasuk memberikan pertanggung jawaban terhadap penyelenggaraan pada ruang publik dan dapat di akses masyarakat.<sup>11</sup>

Jadi, masalah terdapat di KUA Sukabumi yaitu kurangnya SDM sehingga para pegawai di KUA merasa kurang optimalnya dalam menyelesaikan tugas masing-masing dan kurangnya ketepatan waktu setelah jam istirahat. salah satu bentuk pelayanan di KUA Sukabumi jika ada diantara masyarakat yang ingin menikah sebelum ingin menikah maka diadakan kegiatan Suscatin (kursus calon pengantin) atau Bimbingan dan pembinaan keluarga sakinah supaya disaat sudah berumah tangga nanti jika terjadinya suatu permasalahan dapat mengatasi agar tidak terjadi yang namanya perceraian, karna kebanyakan orang-orang di saat ada sebuah permasalahan atau adanya suatu konflik dalam rumah tangga tidak langsung mengambil keputusan yang tidak diinginkan maka terjadilah suatu hal yang disebut talak atau Perceraian.<sup>12</sup>

Berdasarkan uraian-uraian diatas, peneliti mengangkat judul penelitian dengan judul “Sistem Pelayanan Publik Di KUA Sukabumi Bandar Lampung”.

---

<sup>11</sup> Diah Rahayu, ” *Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran*”. ( Lampung: skripsi fakultas dakwah dan ilmu komunikasi, 2017)

<sup>12</sup> Wawancara, kepala KUA. Bapak H. Suadi, pada hari 10 September 2018 Di Kua Sukabumi Bandar Lampung.

#### **D. Fokus penelitian**

Peneliti meneliti terhadap pelayanan yang ada di KUA, baik itu pelayanan dari kepala KUA dan pegawai atau staff kepada masyarakat. Melihat cepat atau lambatnya penanganan terhadap yang di butuhkan masyarakat.

#### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diambil rumusan masalah yaitu: Bagaimana Sistem Pelayanan Publik di KUA SukaBumi Bandar Lampung?

#### **F. Tujuan Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Sistem Pelayanan yang ada di KUA SukaBumi sehingga berjalan dengan sesuai tujuan dan fungsi dari KUA.

##### **2. Manfaat Penelitian**

Sedangkan Manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Teoritis: Dengan adanya Sistem Pelayanan dapat lebih baik dalam melayani dan menyiapkan segala kebutuhan yang perlukan oleh masyarakat khususnya di KUA Sukabumi Bandar Lampung.
- b. Praktis: Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk masyarakat Sukabumi Bandar Lampung.

#### **G. Signifikasi Masalah**

Masalah yang ada di KUA Sukabumi yaitu kurangnya Sumber daya manusia sehingga kurangnya perlengkapan dalam menyelesaikan tugas, dan untuk solusi

agar dapat mencapai pekerjaan lebih baik lagi maka harus ada peningkatan SDM sehingga tugas-tugas terselesaikan dengan cepat.

## **H. Metode Penelitian**

Agar penyusunan skripsi ini dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan maka diperlukan metode yang sesuai dengan permasalahan yang dibahas dan relevan dengan teknik penulisan karya ilmiah.

### **1. Jenis dan Sifat Penelitian**

#### **a. Jenis penelitian**

Dilihat dari jenisnya, penelitian ini termasuk penelitian lapangan atau *field research* artinya suatu penelitian yang dilakukan dalam kehidupan yang sebenarnya.<sup>13</sup>

#### **b. Sifat penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena, yaitu dengan menjelaskan ataupun menerangkan sebuah peristiwa<sup>14</sup>. Karena dalam pengumpulan data sampai dalam analisis data, peneliti memperoleh data obyektif yang sebanyak mungkin sesuai dengan kemampuan yang ada.

Menurut Suharsimi Arikunto : “Dan apabila penelitian bermaksud mengetahui keadaan mengenai apa dan bagaimana, berapa banyak, sejauh mana,

---

<sup>13</sup> Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*(Bandung: Mandar Maju,1996), h 32

<sup>14</sup> Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul J, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2003), h 42

dan sebagaimana, maka penelitiannya bersifat deskriptif, yaitu menjelaskan atau menerangkan peristiwa”.<sup>15</sup> Dalam penelitian ini penulis hanya mengungkapkan data-data tentang Sistem Pelayanan Publik di KUA Sukabumi Bandar Lampung.

## 2. Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Populasi adalah wilayah generasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>16</sup> Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengurus yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Sukabumi Bandar Lampung yang berjumlah 10 anggota dan 1 kepala KUA jadi 11 orang.

### b. Sample

Sample adalah sebagian atau wakil populasi yang akan diteliti. Setelah ditentukan populasi, tidak semua populasi akan di jadikan sumber data merupakan dari sample saja, pengambilan sample dilakukan dengan menggunakan metode *non random sampling*. yaitu tidak setiap individu dalam populasi di beri peluang untuk di tugaskan dan menjadi anggota sample.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Prktek, Edisi Revisi VI*(Jakarta: Rineka Cipta,2006), h 117

<sup>16</sup> Sugiono, *Metode Kualitatif, Kualitatif dan R&B*, (Bandung: Alfa Beta, 2009), h 81

<sup>17</sup> Sutrisno Hadi, *Op.Cit*, h 80.

Untuk lebih jelasnya , teknik *non random sampling* ini penulis menggunakan jenis *Purposive Sampling*, yaitu metode penelitian yang didasarkan pada ciri-ciri yang ada dalam populasi yang ada dalam populasi yang dengan demikian penulis mengambil sample berdasarkan kriteria sebagai berikut:

- 1) Orang yang paling mengetahui kondisi Kantor Urusan Agama Sukabumi.
- 2) Pegawai yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat.
- 3) Pegawai yang berhubungan dengan apa yang di butuhkan masyarakat.

Berdasarkan ciri ciri tersebut yang menjadi sample penelitian ini ada 3 orang, yang terdiri dari 1 orang penghulu 1 orang penyusun bahan PPAIW (pejabat pencatat akta ikrar wakaf) dan 1 orang masyarakat yang pernah menikah di KUA Sukabumi.

### **3. Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data, adapun metode-metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### **a. Wawancara (*Interview*)**

Wawancara atau *interview* merupakan percakapan yang diarahkan pada masalah tertentu. Kegiatan ini merupakan proses tanya jawab secara lisan dari dua orang atau lebih saling berhadapan secara fisik (langsung).



Oleh karena itu kualitas hasil wawancara ditentukan oleh pewawancara, responden, pertanyaan dan situasi wawancara.<sup>18</sup>

Dalam hal ini penulis menggunakan jenis *Interview* (wawancara) terpimpin yaitu pewawancara bebas bertanya apa saja dan harus menggunakan acuan pertanyaan lengkap dan terperinci agar data-data yang diperoleh sesuai dengan harapan

Penulis menggunakan metode ini karena penulis mengharapkan data yang dibutuhkan dapat diperoleh secara langsung sehingga kebenarannya tidak akan diragukan lagi. Penulis mempersiapkan pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti dan juga yang di *interview* tidak merasa lelah diambil datanya.

Metode ini diambil sebagai metode utama dalam pengumpulan data, dan yang penulis tanyakan adalah Sistem Pelayanan Publik Di KUA SukaBumi Bandar Lampung

#### b. Pengamatan (*Observasi*)

Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat dan langsung. Dalam hal ini peneliti dengan berpedoman desain penelitiannya perlu mengunjungi lokasi penelitian untuk mengamati secara langsung sebagai hal atau kondisi yang ada dilapangan.<sup>19</sup> Pengamatan yang penulis lakukan yaitu melihat dari

---

<sup>18</sup> Kartini Kartono, *Op. Cit.*, h 33

<sup>19</sup> Ahsanuddin Mudi, *Profesional Sosiologi*, (Jakarta: Mendiata, 2004), h 44

bentuk pelayanan pernikahan yang di lakukan KUA Sukabumi Bandar Lampung.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable yang baru, berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.<sup>20</sup> Dalam pelaksanaannya, melalui pengumpulan data dengan metode dokumentasi, peneliti bertujuan untuk memperoleh data mengenai Pengoptimalan Pelayanan di KUA Sukabumi Bandar Lampung. Metode ini adalah metode pendukung, karena data yang dihasilkan untuk mendukung data yang utama.

d. Analisis Data

Setelah data terkumpul maka langkah selanjutnya adalah penulis menganalisa data yang diperoleh dalam pelaksanaan penelitian, tentunya data yang dianalisa tersebut merupakan data yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang harus diolah sedemikian rupa sehingga mendapatkan suatu kesimpulan.

Teknik analisis yang digunakan adalah teknik komparatif deskriptif kualitatif, penulis menjelaskan kondisi obyektif di lapangan dengan kondisi yang ideal (teoritis) dan mendeskripsikannya dengan bahasa dan bukan memakai angka-angka. Kemudian langkah selanjutnya adalah penulis mengambil sebuah kesimpulan menggunakan teknik induktif yaitu menurut

---

<sup>20</sup> Suharsimi Arikunto, *Op.Cit.*, h 270

Sutrisno Hadi, bahwa berangkat dari fakta-fakta atau peristiwa-peristiwa yang khusus dan konkret itu ditarik generalisasi yang mempunyai sifat umum.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Sutrisno Hadi, *Op.Cit*, h 42

## **BAB II**

### **SISTEM DAN PELAYANAN PUBLIK**

#### **A. SISTEM**

##### **1. Pengertian Sistem**

Sebuah pelayanan tidak terlepas dari suatu sistem yang terdiri dari sekumpulan elemen yang saling berkaitan atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan .

Secara Etimologis, kata Sistem berasal dari bahasa latin *Systema* atau bahasa Yunani *Sustema* yang berarti satu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang di hubungan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi, atau energi. Sistem juga merupakan kesatuan kesatuan bagian bagian yang saling berhubungan yang berada dalam suatu wilayah serta memiliki item-item penggerak.

Sedangkan secara Terminology terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh banyak ahli, diantaranya:

L. Jemes Havery mengatakan sistem merupakan prosedur logis dan rasional guna melakukan atau merancang suatu rangkaian komponen yang berhubungan satu sama lain. Menurut Gordon B. Davis Sebuah sistem terdiri dari bagian bagian yang saling berkaitan yang beroperasi bersama untuk mencapai beberapa sasaran dan maksud. Jhon Mc Manama juga mengatakan Sistem adalah sebuah struktur konseptual yang tersusun dari fungsi fungsi yang saling

berhubungan yang bekerja sebagai suatu kesatuan organik untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan secara efektif dan efisien. Sedangkan Menurut Azhar Susanto Sistem adalah kumpulan atau *group* dari sub sistem/bagian/komponen apapun baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu.<sup>1</sup>

Sistem adalah sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan. Suatu organisasi seperti perusahaan atau suatu bidang fungsional cocok dengan definisi ini.<sup>2</sup> Suatu sistem adalah suatu kesatuan yang terdiri dari interaksi subsistem yang berusaha untuk mencapai tujuan (*goal*) yang sama.<sup>3</sup> Menurut Jhon F. Nash dan Martin B.Roberts: suatu system adalah sebagai suatu kesatuan dan keutuhan yang kompleks didalam tingkat tertentu untuk mengejar tujuan yang umum.<sup>4</sup>

Sedangkan menurut S. Prajudi Atmosudirjo dalam bukunya, *Pengambilan keputusan*, mengatakan : Sistem sebagaimana telah saya rumuskan dalam bab-bab terdahulu adalah setiap sesuatu yang terdiri atas obyek obyek, atau unsur unsur, atau komponen-komponen yang bertata-kaitan dan bertata-hubungan satu sama lain sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pemrosesan atau pengolahan yang tertentu.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> Rickey Febri Yenny “*Sistem Informasi Manajemen Haji Dan Umroh Pada KBIH Multazam Kota Bandar Lampung*” (Lampung: Skripsi Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, 2016).h.17

<sup>2</sup> Raymond McLeod,Jr,*System Informasi Manajemen*,(Pt. Pranhallindo, Jakarta 2001)h.11

<sup>3</sup> Jugiyanto HM, *Sistem Informasi Berbasis komputer*, Yogyakarta 1996.h.1

<sup>4</sup> *Ibid.* h.2

<sup>5</sup> Moekijat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*,(Bandung:Pt,Remaja Rosdakarya,1996).h.3



Menurut Norman L. Enger dalam bukunya, *Managemen standars for develoving information systems* menulis bahwa” *a system consist of related activities the meet company objectives such as inventory control or production scheduling*” ( suatu system terdiri atas kegiatan kegiatan yang berhubungan guna untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan seperti pengendalian inventaris atau penjadwalan produksi).<sup>6</sup>

Jadi sistem adalah satu kesatuan yang terdiri dari komponen yang di hubungan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi, atau energi. Sistem juga adalah sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan. Dari kesimpulan yang penulis dapat menyimpulkan bahwa sistem yang digunakan di KUA SukaBumi Bandar Lampung adalah seperti yang dikatakan oleh Gordon B. Davis yaitu Sebuah sistem terdiri dari bagian bagian yang saling berkaitan yang beroperasi bersama untuk mencapai beberapa sasaran dan tujuan.

## **1. Fungsi Sistem**

- a) Untuk meningkatkan aksesibilitas data yang ada secara efektif dan efisien kepada pengguna, tanpa dengan prantara sistem informasi.
- b) Memperbaiki produktivitas aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem
- c) Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.

---

<sup>6</sup> Moekijat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung 1991).h.2

- d) Mengidentifikasi kebutuhan mengenai keterampilan pendukung sistem informasi
- e) Mengantisipasi dan memahami akan konsekuensi ekonomi
- f) Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi
- g) Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.<sup>7</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa fungsi sistem berfungsi untuk meningkatkan aksesibilitas data secara efektif dan efisien. Dan memperbaiki produktivitas sistem menjamin kualitas dan keterampilan serta mengidentifikasi kebutuhan pendukung sistem mengantisipasi dan memahami konsekuensi serta mengembangkan proses perencanaan yang efektif.

## 2. Karakteristik Sistem

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat sifat yang tertentu, yaitu mempunyai komponen komponen (*Components*), batas sistem (*Boundary*), lingkungan luar sistem (*Environments*), penghubung (*Interface*), masukan (*Input*) keluaran (*Output*) pengelolah (*Process*) dan sasaran (*Objectives*) atau tujuan (*Goal*).<sup>8</sup>

Karakteristik yang dimaksud adalah sebagai berikut:

---

<sup>7</sup> Susanto, Azhar, “*Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya*”(On-Line) tersedia di: <http://www.artikelsiana.com> (21 November 2018)

<sup>8</sup> Jugiyanto HM, *Sistem Informasi Berbasis Komputer*, (Yogyakarta 1996).h.7

a. Komponen (*Component*)

Sebuah sistem yang terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang berarti bahwa setiap bekerja bersama untuk membentuk serikat pekerja(kesatuan). Komponen sistem biasanya dikenal dengan subsistem. Subsistem memiliki hal sistem itu sendiri dalam fungsinya dan memiliki sistem keseluruhan.

Suatu sistem dapat mempunyai suatu yang lebih besar yang disebut dengan *supra system*. Misalnya suatu perusahaan yang disebut dengan suatu sistem dan industri yang merupakan sistem yang lebih besar disebut dengan *supra system*. Kalau dipandang industri sebagai suatu sistem, maka perusahaan dapat disebut sebagai subsistem. Demikian juga kalau perusahaan di pandang sebagai suatu sistem maka sistem akuntansi adalah subsistemnya. Kalau sistem akuntansi dipandang sebagai suatu sistem maka perusahaan adalah *supra system* dan Industri adalah *supra* dari *supra system*.<sup>9</sup>

b. Batasan Sistem (*boundary*)

Pembatasan yang membatasi sistem merupakan daerah antara sistem dengan sistem lainnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan. Menunjukkan sistem membatasi ruang lingkup sistem. Sedangkan menurut Abdul Kadir batasan sistem diartikan

---

<sup>9</sup> Jugiyanto HM, *Pengenalan Komputer*, ( Yogyakarta 1999).h 284

sebagai pemisah antara system dan daerah luar system (lingkungan). Batas sistem menentukan konfigurasi, ruang lingkup atau kemampuan sistem.<sup>10</sup>

c. Lingkungan Luar Sistem (*environments*)

Lingkungan luar sistem di luar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar dapat bermanfaat serta merugikan sistem. Lingkungan eksternal yang menguntungkan merupakan energi dari sistem dan lingkungan luar yang merugikan harus ditahan dan dikendalikan, kalau tidak akan mengganggu kehidupan kelangsungan sistem.

d. Penghubung Sistem (*Interface*)

Sistem link adalah media penghubung antara subsistem lainnya. Melalui interface ini memungkinkan sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem lainnya. Penghubung merupakan media penghubung antara subsistem dengan subsistem lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem lainnya. Keluaran (*output*) dari satu subsistem akan menjadi masukan (*input*) untuk subsistem yang lainnya dengan melalui penghubung. Dengan penghubung satu subsistem dapat berintegrasi dengan subsistem yang lainnya membentuk satu kesatuan.

e. Masukan Sistem (*Input*)

Masukan sistem adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat pengobatan masukan (input pemeliharaan) dan sinyal input

---

<sup>10</sup> Abdul Kadir, *Konsep Dasar Sistem Dan Sistem Informasi*, (Yogyakarta 2013)h.64

(sinyal input). Masukan energi pemeliharaan dimasukkan sehingga sistem tersebut dapat beroperasi. Sinyal input diproses untuk mendapatkan keluaran energi. Pelayanan yang merupakan penerima pelayanan melalui pegawai, dengan adanya pegawai maka pelayanan dapat diterima dan berjalan.

f. Keluaran Sistem (*Output*)

Keluaran sistem adalah hasil dari energi dalam meskipun dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Output dapat menjadi masukan bagi subsistem lain atau suprasistem.

g. Pengolahan Sistem (*procces*)

Suatu sistem dapat memiliki bagian pengolahan yang akan mengubah input menjadi output. Suatu system dapat mempunyai suatu bagian pengola atau system itu sendiri sebagai pengelolanya pengolah yang akan merubah masukan menjadi pengeluaran. Sistem produksi akan mengolah masukan berupa bahan baku dan bahan yang lainnya kan menjadi keluaran berupa barang jadi. Dari system akuntansi akan mengolah data menjadi laporan keuangan dan lain yang di butuhkan oleh manajemen.

h. Sasaran Sistem (*objectives*)

Sebuah sasaran yang ingin dicapai untuk menentukan masukan yang diperlukan dari output sistem menjadi sistem yang dihasilkan.<sup>11</sup> Jika sistem

---

<sup>11</sup> Dosen Pendidikan” *Pengertian Karakteristik Dan Klasifikasi Sistem*” (On-line), tersedia di: <https://www.dosenpendidikan.com> (14 November 2018)



tidak mempunyai sasaran maka operasi system tidak ada gunanya, karna system sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan dan pengeluaran yang akan dihasilkan sistem. Dan suatu sistem dikatakan berhasil jika mengenai sasaran dan tujuannya.<sup>12</sup>

Jadi karakteristik sistem diantaranya yaitu komponen-komponen, batas sistem, lingkungan luar sistem, penghubung sistem, masukan dan keluaran sistem, pengelolah dan sasaran atau tujuan sistem. Yang saling berkaitan sehingga terbentuknya karakteristik sistem.

### 3. Klasifikasi Sistem

Sistem dapat diklasifikasikan dari beberapa sudut pandang, di antaranya adalah sebagai berikut :

- a. Sistem di klasifikasikan sebagai sistem abstrak (*abstrak system*) dan sistem fisik (*physical system*).

Sistem abstrak adalah sistem dengan berupa pemikiran atau ide ide yang tidak tampak secara fisik. Misalnya sistem teologia, yaitu sistem yang berupa pemikiran pemikiran hubungan antar manusia dengan tuhan. Sistem fisik merupakan system yang ada secara fisik. Misalnya sistem komputer, sistem akutansi, sistem produksi dan lain sebagainya.

- b. Sistem diklasifikasi sebagai sistem ilmiah (*natural system* ) dan sistem bantuan manusia (*human made system*).

---

<sup>12</sup> Op.cit. h.686

Sistem alamiah adalah system yang terjadi melalui proses alam, tidak dibuat manusia. Misalnya system perputaran bumi. Sistem buatan manusia adalah sistem yang di rancang oleh manusia. Sistem buatan manusia yang melibatkan interaksi antara manusia dengan mesin disebut dengan *human-machine system* atau ada yang menyebut dengan *man-machine system* . sistem informasi akuntansi merupakan contoh *man-machine system*, karena menyangkut pengguna komputer yang berinteraksi dengan manusia.

- c. Sistem diklasifikasi sebagai sistem tertentu (*deterministic system*) dan sistem tak tentu (*probabilistic system*).

Sistem tertentu beroperasi dengan tingkah laku yang sudah dapat di prediksi. Interaksi diantara bagian-bagiannya dapat dideteksi dengan pasti, sehingga keluaran dari sistem yang dapat diramalkan. Sistem komputer adalah contoh dari sistem tertentu yang tingkah laku nya dapat dipastikan berdasarkan program program yang dijalankan. Sistem tak tentu adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur probabilitas.

- d. Sistem diklasifikasi dengan sistem tertutup (*closed system*)

Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dan tidak terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini bekerja secara otomatis tanpa adanya turut campur tangan dari pihak luarnya. Secara teoritis sistem tertutup ini ada, tetapi kenyataan tidak ada sistem yang benar benar

tertutup, yang ada hanyalah *relatively closed system* (secara relatif tertutup, tidak benar benar tertutup).

e. Sistem terbuka (*open system*).

Sistem terbuka adalah sistem yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini menerima masukan dan menghasilkan keluaran untuk lingkungan luar atau subsistem yang lainnya. Karena sistem sifatnya terbuka dan terpengaruh oleh lingkungan luarnya, maka suatu sistem harus mempunyai suatu sistem pengendalian yang baik.

Sistem yang baik harus dirancang sedemikian rupa sehingga secara relatif tertutup karna sistem tertutup akan bekerja secara otomatis, terbuka hanya untuk pengaruh yang baik saja.<sup>13</sup>

## B. PELAYANAN PUBLIK

### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Masyarakat mengharapkan setiap mendapatkan pelayanan menginginkan pelayanan yang terbaik agar dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh masyarakat. Agar masyarakat dapat terpenuhi keinginannya maka adanya pelayanan publik prima.

Pelayanan menurut *Ivancevice, Lorenzi, Skinner* dan *Crosby* mengatakan bahwa pelayanan adalah produk produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan

---

<sup>13</sup> *Ibid.*h. 12

menggunakan peralatan.<sup>14</sup> Sedangkan publik berasal dari bahasa Inggris *Public* yang berarti umum, masyarakat, Negara atau dapat juga dikatakan orang banyak. Menurut Chaer pelayanan publik (*public service*) berarti pelayanan umum atau pelayanan masyarakat.<sup>15</sup> Jadi pelayanan publik adalah sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan ketentuan pokok dan tata aturan yang berlaku di organisasi/instansi.<sup>16</sup>

Pelayanan publik prima didefinisikan sebagai pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan dengan sangat mengutamakan pelanggan. Untuk menghasilkan pelayanan yang prima, perlu didukung sistem yang efektif yaitu suatu sistem yang merupakan perpaduan dari berbagai unit terkait untuk bersama-sama membangun sebuah kerja yang harmonis. Tujuan pelayanan prima adalah memberikan kepuasan sesuai dengan keinginan pelanggan. Oleh karena itu mutu pelayanan publik adalah kesesuaian antara harapan atau keinginan dengan kenyataan dari praktik pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.<sup>17</sup>

Pelayanan secara umum diartikan sebagai setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada

---

<sup>14</sup> Ratminto Dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005) h.2

<sup>15</sup> Tontowi Jauhari, Mulyadi Dan Suslina, *Kualitas Pelayanan Publik Lembaga-Lembaga Dakwah Dikota Bandar Lampung* (Bandar Lampung 2014)

<sup>16</sup> Ibid . h.6

<sup>17</sup> Ismail Dkk, *Menuju Pelayanan Prima*, (Malang, 2010), h.70

pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.<sup>18</sup>

H.N. Cosson mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberikan keuntungan kepada pembeli dengan tujuan *good will* atau nama baik serta peningkatan penjualan dan pendapatan.<sup>19</sup> Pelayanan publik diartikan, pemberian pelayanan( melayani ) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>20</sup> untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik, setiap organisasi harus mengidentifikasi dan mengelola momen kritis pelayanan tersebut secara baik. Ada tiga faktor yang perlu di perhatikan dalam mengelola *Momenr of truth*, yaitu:

a. konteks pelayanan

---

<sup>18</sup> <http://repository.uin-suska.ac.id/6573/4/BAB%20III.pdf>

<sup>19</sup> Ika Nurhanifah, *Manajemen Pelayanan Wisata Relig.* (Lampung Selatan: Fakultas Dakwah An Ilmu Komunikasi, 2016).h.19

<sup>20</sup> Ibid. h 21



b. referensi yang dimiliki oleh konsumen

c. referensi yang dimiliki oleh anggota organisasi penyelenggaraan pelayanan

Menurut kotler dalam sampara lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau suatu kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk dan fisik.<sup>21</sup> Sampara lukman berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>22</sup>

Sedangkan menurut Phillip kotler, pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang di berikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya.<sup>23</sup> Lebih jauh Kotler melihat pelayanan sebagai kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat oleh suatu proses secara fisik.

Sedangkan pelayanan publik menurut keputusan MENPAN Nomor 67 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan publik adalah segala

---

<sup>21</sup> Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA LAN press, 2000), h. 8

<sup>22</sup> Ibid, h.6

<sup>23</sup> Phillip Kottler, *Manajemen Pemasaran Diindonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengadilan*, (Jakarta Salemba Empat, 2001), h.446

kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>24</sup>

Keputusan menteri pemberdayagunaan aparatur Negara (MENPAN) nomor 63 tahun 2003 adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- c. Instansi pemerintah adalah sebuah kolektif meliputi satuan kerja atau satuan organisasi Kementrian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi, Tinggi Negara dan Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha milik Negara, Badan Hukum milik Negara dan Badan Usaha milik Daerah.
- d. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan publik.

---

<sup>24</sup> Srajuddin, Didik Sukriono, Winardi, *Hukum Pelayanan Publik*, (Malang: Setara Press, 2011), h.12

- e. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat atau pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
- g. Biaya pelayanan publik adalah segala (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbalan jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- h. Indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh oleh penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.<sup>25</sup>

Jadi pelayanan diartikan diartikan secara umum sebagai setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

## **2. Bentuk pelayanan**

Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam yaitu: 1) layanan dengan lisan, 2) layanan dengan tulisan dan 3) layanan dengan perbuatan. Ketiga bentuk layanan itu memang

---

<sup>25</sup> [https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN\\_63\\_2003.pdf](https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN_63_2003.pdf)

tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi.<sup>26</sup>

Layanan lisan haruslah sesuai dengan norma, budaya dan tingkah laku yang berlaku di Indonesia, baik tertulis maupun yang tidak tertulis. Layanan tulisan, ada 2 jenis yaitu layanan dalam bentuk pertunjuk yang harus dan perlu diketahui umum dan layanan dalam bentuk surat-menyurat. Layanan bentuk surat menyurat hendaknya mengikuti pedoman yang berlaku dalam tata persuratan baik yang bersifat umum maupun khusus. Adapun bentuk perbuatan perlu disertai kesungguhan, keterampilan dalam pelaksanaan pekerjaan dan disiplin agar hasilnya memenuhi syarat dan memuaskan mereka yang berkepentingan.<sup>27</sup>

Pelayanan yang diberikan hendaknya memenuhi standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

---

<sup>26</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h.190

<sup>27</sup> *ibid*

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.<sup>28</sup>

Pelayanan juga dituntut memenuhi prinsip-prinsip pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No.63 Tahun 2003 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

---

<sup>28</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005) h. 23

- 2) Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.<sup>29</sup>

Dari bentuk pelayanan tersebut tidak terlepas dari 3 macam yaitu: layanan dengan lisan, layanan yang menggunakan perkataan. layanan dengan tulisan adalah seperti surat-surat dan layanan dengan perbuatan. Bentuk pelayanan juga memenuhi standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

### **3. Karakteristik Pelayanan Publik**

Karakter atau Ciri-ciri pelayanan ada 4 (empat) karakter khusus suatu pelayanan:

---

<sup>29</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.2006, h 22

a. Tanpa Wujud (*service intangibility*)

Bahwa jasa/pelayanan tidak dapat dilihat, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Keterikatan pelayanan jasa dan penyedia jasa di misalkan sebagai suatu produk fisik dihasilkan, kemudian disimpan, lalu dijual, dan akhirnya dikonsumsi.

b. Tidak dapat dipisahkan (*service inseparability*)

Berarti bahwa jasa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa pelayanan itu sendiri, baik penyedia jasa itu sebuah mesin atau seseorang, atau suatu kelompok orang (organisasi).

c. Variabilitas Pelayanan (*service variability*)

Bahwa kualitas jasa pelayanan tergantung pada siapa yang menyediakan atau menghasilkan jasa itu, juga tergantung pada kapan, di mana, dan bagaimana jasa pelayanan itu diselenggarakan.

d. Pelayanan langsung digunakan dan habis (*service perishability*).

Bahwa jasa pelayanan tidak dapat disimpan untuk kemudian dijual kembali atau digunakan. Sedangkan menurut Alan Walter Steiss mengatakan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, penyelenggara hendaknya memiliki karakter sebagai berikut:

- 1) *Reliability*, penyelenggara pelayanan publik dipercaya mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan(masyarakat).
- 2) *Responsiveness*, penyelenggara mampu mengatasi setiap masalah yang ada.



- 3) *Assurance*, memberikan dan menumbuhkan kepercayaan pada pelanggan.
- 4) *Tangibles*, penyelenggara mampu memberikan pelayanan yang baik.
- 5) *Empathy*, merasakan pelayanan pelanggan menjadi yang utama.<sup>30</sup>

Sedang keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas-azas sebagai berikut:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan serta mudah di mengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

---

<sup>30</sup> Tontowi Jauhari, Mulyadi, Dan Suslina .”*Kualitas Pelayanan Public Lembaga-Lembaga Dakwah Di Kota Bandar Lampung*”.( Bandar Lampung 2014) h.23

e. Kesamnaan Hak

Tidak diskriminatif, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan , gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.<sup>31</sup>

Jadi penulis dapat menyimpulkan bahwa karakter pelayanan ini ada 4 karakter khusus suatu pelayanan yang ada di KUA diantaranya: Tanpa wujud itu seperti memberikan nasihat, tidak dapat dipisahkan itu seperti penghulu, penyuluhan, penyusun bahan SDM kepenghuluan, variabilitas pelayanan seperti Kursus calon pengantin, yang dimana harus menyediakan waktu/ hari, tempat,tata cara penyelenggaraan dan Pelayanan langsung digunakan dan habis seperti menikahkan orang yang dimana saat akan menikahkan hingga selesai.

### C. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan perbandingan terhadap penelitian yang ada mengenai kekurangan kelebihan yang ada sebelumnya. Selain itu, penelitian terdahulu digunakan dalam rangka mendapatkan suatu informasi yang ada sebelumnya tentang teori-teori yang ada kaitannya dengan judul yang

---

<sup>31</sup> Syamsuri12” *Pedoman-Umum-Penyelenggaraan-Pelayanan*” (On-Line), Tersedia Di : [Http://Tentangpelayananpublik.Blogspot.Com](http://Tentangpelayananpublik.Blogspot.Com). ( 15 November 2018)

digunakan untuk memperoleh landasan teori ilmiah. Untuk dijadikan sebagai sumber informasi dan perbandingan dalam penelitian.

Berikut beberapa judul skripsi yang memiliki tema berkolerasi dengan judul skripsi ini, antara lain:

1. Putri Mae Sari dengan kajian “Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Pada Biro Trvel Asyifa Bandar Lampung”<sup>32</sup>, permasalahan ini adalah tentang pelayanan Haji dan Umroh Pada Biro Travel Asyifa Bandar Lampung, walaupun penelitiannya sama-sama membahas tentang pelayanan, akan tetapi maksud dan isinya berbeda. Dari kesimpulan tersebut bahwa Biro Travel Asyifa sudah memberikan pelayanan yang baik, bukti dengan respond dan kenyamanan yang dialami oleh para jama’ah. Mulai dari pemberangkatan hingga kembali ke Indonesia. Namun meskipun sudah terbukti mempunyai pelayanan yang baik Biro Travel Asyifa terkadang mengalami sedikit kendala, seperti jama’ah yang kurang mengetahui manasik haji.
2. Diah Rahayu dengan kajian “Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Bandar Lampung”<sup>33</sup>  
Skripsi Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung Jurusan Manajemen Dakwah tahun 2017 ini berisi tentang sebuah pelayanan publik, menurut peneliti terdahulu pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi

---

<sup>32</sup> Putri Mae Sari, *Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Pada Biro Travel Asyifa Bandar Lampung*, (Lampung: Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2015)

<sup>33</sup> Diah rahayu, *manajemen pelayanan publik pada kantor urusan agama kecamatan padang cermin kabupaten Bandar lampung* (Lampung: skripsi fakultas dakwah dan ilmu komunikasi, 2017)

dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin seara fisik, dan menyediakan kepuasan pelayanan.

3. Lia Selviana dengan kajian” Layanan Konseling Perkawinan Pada Pasangan Suami Istri Di Bp4 Kota Yogyakarta”<sup>34</sup> Sekripsi Mahasiswi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Jurusan Bimbingan Dan Konseling Islam 2015 ini berisi tentang layanan konseling perkawinan pada rumah tangga, bermaksud untuk mempertahankan suatu keluarga, meningkatkan kesadaran terhadap dirinya dan dapat saling empati di antara patner, meningkatkan tentang kesadaran tentang kekuatan dan potensinya masing masing.

Jadi, Pebedaan dan persamaan dalam sekripsi ini yaitu objek atau tempat penelitinnya berbeda. Berdasarkan yang telah dipaparkan diatas merupakan sebuah acuan penulis. Dari uraian diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut tentang pelayanan yang ada di KUA baik itu pelayanan, nikah, haji, wakaf, penyuluh dan lain sebagainya. Namun peneliti sebelumnya meneliti yang berbeda-beda ada yang meneliti tentang haji da umroh, ada juga yang meneliti tentang menejemen pelayanan publik, dan meneliti tentang konseling pernikahan pada rumah tangga.

Disisi lain di sebuah judul hampir bersamaan meneliti pelayanan, namun berbeda pada fokus penelitian saja. Meskipun berbeda peneliti dapat

---

<sup>34</sup> Lia Selviana, Layanan Konseling Perkawinan Pada Pasangan Suami Istri Di Bp4 Kota Yogyakarta( Yogyakarta: sekripsi fakultas dakwah dan ilmu komunikasi, 2015)

menganalisis dari peneliti sebelumnya agar dapat lebih baik lagi dalam penulisan.

### **BAB III**

## **KUA SUKABUMI BANDAR LAMPUNG**

### **A. Profil KUA Sukabumi**

#### **1. Sejarah KUA**

Kantor Urusan Agama adalah instansi terkecil Kementrian Agama yang ada di tingkat Kecamatan. KUA bertugas membantu melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementrian Agama Kecamatan di bidang urusan agama Islam di wilayah kecamatan<sup>1</sup>.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukabumi yang ber alamat di Jalan Pulau Enggano Nomor 5 Kecamatan Sukabumi Bandar Lampung merupakan pecahan dari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukarame pada tahun 1928, tanah yang dipakai untuk membangun gedung KUA Kecamatan Sukarame berasal dari hak pakai tanah MMA. Luas tanah kurang dari 300m<sup>2</sup> dan luas gedung 7 x 15m<sup>2</sup>. Dan gedung KUA Kecamatan Sukarame di resmikan pada tanggal 17 Desember 1985, oleh Kepala Kantor Departemen Agama Bandar Lampung yaitu Bapak Drs. A. Syalibi. Sesuai dengan Keputusan Kepala Kantor Departemen Agama Bandar Lampung di ubah menjadi Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukabumi Bandar Lampung di

---

<sup>1</sup> Asal 1 Ayat (1) PMA NO. 11 Tahun 2007.

resmikan pada tanggal 04 Mei 2004, dan mulai menjadi KUA definitif (definitif). Sumber Diperoleh Dari Profil KUA Sukabumi.

Kecamatan Sukabumi berbatasan dengan :

- Sebelah Utara dengan Kecamatan Tanjung Karang Timur
- Sebelah Selatan dengan Kecamatan Sukarame
- Sebelah Timur dengan Kecamatan Tanjung Karang Timur
- Sebelah Barat dengan Kecamatan Tanjung Karang Timur

Dengan wilayah kerja 6 (Enam) kelurahan diantaranya:

- 1 Sukabumi
- 2 Sukabumi Indah
- 3 Kalibalau Kencana
- 4 Tanjung Baru
- 5 Jagabaya II
- 6 Jagabaya III

Dalam perkembangannya wilayah kerja Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukabumi mengalami perubahan, Perubahan didasarkan pada Peraturan Daerah nomor 04 tahun 2012 tanggal 17 September 2012 tentang Pemekaran Wilayah Kecamatan dan Kelurahan Kota Bandar Lampung, menjadi 7 (Tujuh) Kelurahan diantaranya :

1. Sukabumi
2. Sukabumi Indah

3. Nusantara Permai
4. Campang Raya
5. Campang Jaya
6. Way Gubak
7. Way Laga

## 2. Visi, Misi, dan Sasaran

KUA Sukabumi memiliki visi, misi dan tujuan, yakni yang digunakan sebagai dasar dalam melaksanakan segala aktifitas, untuk mencapai suatu tujuan. Adapun visi, misi dan sasaran KUA Sukabumi sebagai berikut:

### **Visi :**

Mewujudkan Pelayanan Prima yang berkualitas kepada masyarakat serta terwujudnya keluarga yang Sakinah, Mawaddah, warohmah.

### **Misi :**

1. Meningkatkan Kualitas pelayanan Nikah dan Rujuk
2. Meningkatkan Kualitas pelayanan bimbingan dan pembinaan keluarga sakinah
3. Meningkatkan Kualitas pelayanan dan pembinaan perwakafan
4. Meningkatkan Kualitas pelayanan dan pembinaan sarana ibadah sosial
5. Meningkatkan Kualitas pelayanan dan pembinaan kemitraan umat
6. Meningkatkan Kualitas pelayanan dan pembinaan produk hal

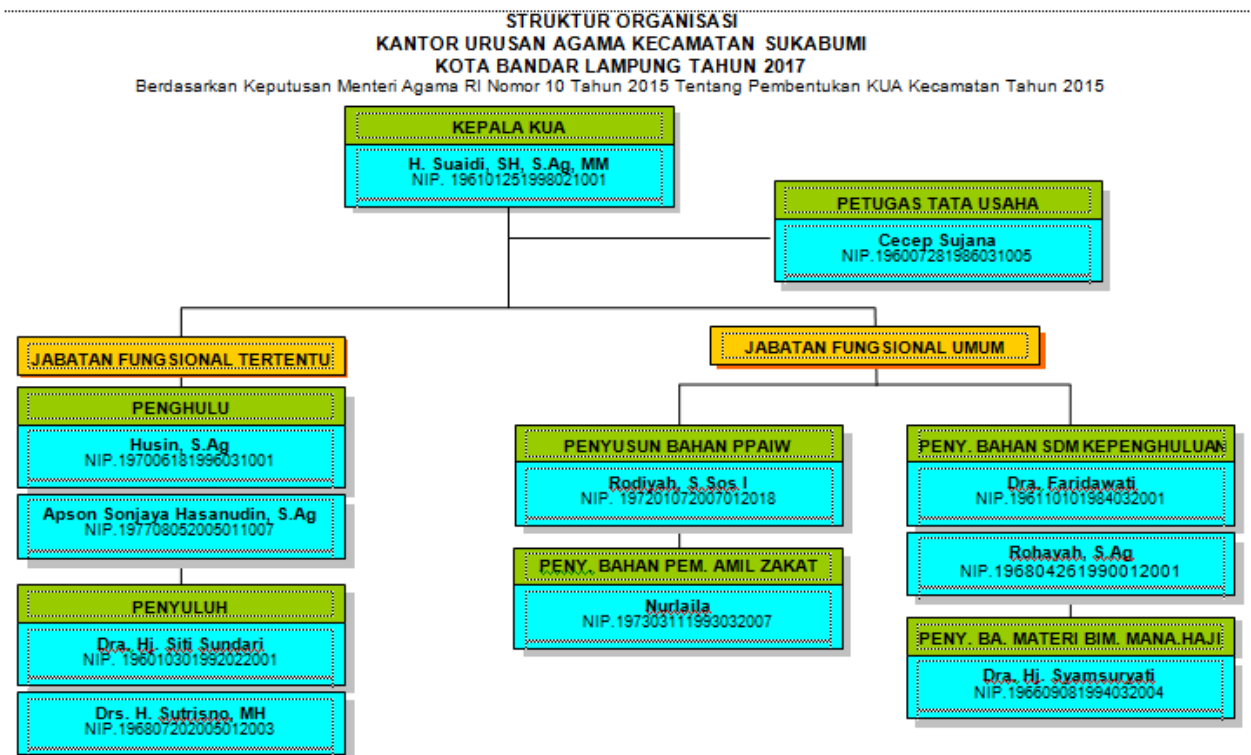


7. Meningkatkan Kualitas pelayanan bimbingan manasik haji<sup>2</sup>.

#### Sasaran:

Sebagai Aparatur Sipil Negara (PNS) pengembang amanat pelayanan masyarakat, maka sasaran utama yang perlu direalisasikan adalah pelayanan yang mudah, cepat, akurat dan tepat kepada masyarakat dan meningkatkan pelayanan dalam pelaksanaan pernikahan dan perwakfan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### 3. Struktur Organisasi



Sumber: Profil KUA Sukabumi 17 Januari 2019

<sup>2</sup> Dokumentasi, Profil KUA Sukabumi Bandar Lampung 9 Januari 2019

## 1. Kepala KUA

Kepala KUA bertugas dan bertanggung jawab, memimpin Kantor Urusan Agama / melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian agama kota bandar lampung di bidang urusan agama Islam dalam wilayah kecamatan Sukabumi, menyusun rencana kegiatan kantor urusan agama, membagi tugas dan penanggung jawab kegiatan, menggerakkan dan mengarahkan pelaksanaan tugas, memantau pelaksanaan tugas bawahan, melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait dan lembaga- lembaga keagamaan / membantu pelaksanaan tugas pemerintah tingkat kecamatan di bidang keagamaan islam, bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas KUA Kecamatan Sukabumi, menanggapi dan menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul di bidang urusan agama Islam, Melaksanakan tugas khusus yang diberikan oleh atasan langsung, melaporkan pelaksanaan tugas kepada kepala kantor kementerian agama kota bandar lampung.

## 2. Bidang Kepenghuluan

- a. Bertanggung jawab atas tugas pelayanan bidang kepenghuluan, menyusun dan mengarsipkan program kepenghuluan, bertanggung jawab atas tertib administrasi nikah rujuk/kepenghuluan, mencatat serta mengamankan penerimaan dan pendistribusian formulir Na, mengawasi penggunaan formulir nikah rujuk dan mempertanggung jawabkan semua tugas dan pekerjaan.

- b. Pengawasan kegiatan pelayanan bidang kepenghuluan, memeriksa / meneliti berkas nikah rujuk, mengawasi dan mencatat buku register, mencatat penerbitan duplikat akta nikah, mengolah dan menginventarisir data calon pengantin untuk pelaksanaan kursus calon pengantin (suscatin), bersama penghulu menerima pendaftaran dan meneliti kelengkapan administrasi kehendak nikah, menyiapkan bukti pendaftaran nikah.
- c. Pelayanan nikah/rujuk , mencatat dan memberikan nomor akta nikah pada setiap peristiwa nikah, menyiapkan akta nikah, kutipan akta nikah/buku nikah, blangko NB, blangko NC untuk diproses lebih lanjut, memeriksa hasil proses penulisan akta nikah, kutipan akta nikah/buku nikah, blangko NB, blangko NC untuk disampaikan kepada atasan untuk ditandatangani, menyimpan/mengarsipkan akta nikah, bundel NB.
- d. Pelayanan kegiatan bimbingan calon pengantin, menginventarisir data calon pengantin, bersama penghulu menyusun jadwal bimbingan calon pengantin, mempersiapkan hal-hal yang berkenaan dengan kegiatan bimbingan.
- e. Merekap dan membuat laporan setiap bulan, triwulan, dan tahunan.

### 3. Bidang Keluarga Sakinah (Penyuluh)

- a. Menyelenggarakan kursus calon pengantin (Suscatin)

Menyusun jadwal pelaksanaan kegiatan, menetapkan calon peserta, menyiapkan undangan, menyiapkan surat permohonan menjadi pemateri, menggandakan undangan dan surat permohonan, mendistribusikan undangan dan surat permohonan, menyiapkan naskah materi bagi peserta, menyiapkan

absensi peserta, menyiapkan tempat dan perlengkapan lainnya, membuat laporan pelaksanaan kegiatan, menyelenggarakan pembinaan pra nikah, menyusun jadwal pelaksanaan kegiatan, menetapkan calon peserta, menyiapkan undangan, menyiapkan surat permohonan menjadi pemateri, menggandakan undangan dan surat permohonan, mendistribusikan undangan dan surat permohonan, menyiapkan naskah materi pembinaan bagi peserta, menyiapkan absensi peserta, menyiapkan tempat dan perlengkapan lainnya, membuat laporan pelaksanaan kegiatan.

b. Melaksanakan pemilihan keluarga sakinah teladan Tk Kecamatan

Menyampaikan informasi dan publikasi, menerima pendaftaran calon peserta, meneliti kelengkapan persyaratan, menyiapkan undangan rapat panitia, menyampaikan undangan rapat, menyiapkan tempat dan perlengkapan rapat panitia, mencatat hasil-hasil rapat panitia, menyiapkan form profil dan data calon peserta, menyiapkan blangko penilaian, merekap hasil penilaian, membuat laporan pelaksanaan kegiatan.

c. Menyelenggarakan rapat penetapan kejuaraan KS teladan Tk Kecamatan

Membuat undangan rapat, menggandakan undangan, mendistribusikan undangan kepada tim penilai, menyiapkan daftar hadir rapat, menyiapkan tempat dan perlengkapan tim penilai, mencatat hasil penetapan tim penilai, menyiapkan SK penetapan pemenang, meminta tanda tangan SK penetapan pemenang kepada Ka KUA, mengirimkan SK penetapan, membuat laporan pelaksanaan kegiatan.

d. Menyiapkan pembinaan desa binaan keluarga sakinah

Menyiapkan blangko pendataan warga binaan, menyampaikan blangko pendataan kepada kader motivator, merekap data warga binaan, menetapkan kategori keluarga sakinah bersama kader motivator, melaporkan hasil pendataan kepada kepala kua, menyiapkan bahan pembinaan terhadap warga binaan DBKS, membuat laporan pelaksanaan kegiatan, menyiapkan pembinaan kader motivator DBKS, mengkonsultasikan agenda pembinaan kepada kepala KUA, menyiapkan materi pembinaan, menyusun jadwal pembinaan, mengedarkan jadwal pembinaan, menyiapkan sarana dan prasarana pembinaan, menyusun laporan penyelenggaraan pembinaan.

e. Menyelenggarakan bimbingan dan konseling rumah tangga

Mengkonsultasikan jadwal bimbingan dan konseling kepada kepala KUA, menyiapkan buku register bimbingan dan konseling, mencatat permasalahan dari konseling, mengklasifikasi permasalahan yang disampaikan, menyampaikan disposisi kepada konselor dan atau kepada kepala KUA, menyimpan berkas konseling dalam file kabinet, menyusun laporan penyelenggaraan bimbingan dan konseling.

f. Mengumpulkan dan mengolah data pembinaan perkawinan

Merekap data pelaksanaan pembinaan perkawinan, menampilkan data pembinaan dalam bentuk tabulasi atau diagram, melaporkan hasil olah data kepada kepala KUA.

4. Bidang Pejabat Pembuat Akta Ikrar Wakaf (PPAIW)

Melaksanakan tugas dan kewajiban sesuai dengan PP No. 28 tahun 1977 dan PMA No. 1 tahun 1978 / meneliti kebasahan berkas ikrar wakaf untuk ditandatangani, mencatat dan membuat akta pengganti akta ikrar wakaf dan mengesahkan nadzirnya, mendata dan melaporkan tanah wakaf secara berkala, mengawasi adanya perubahan status perwakafan tanah peribadatan / sosial islam sesuai edaran dirjen bimas islam dan urusan haji No. D.II/5.HK.007/901/1989 tanggal 01 April 1989.

#### 5. Bidang produk halal.

Mengarsipkan surat-surat yang berkaitan dengan produk dan makanan halal

Menerima surat dari pengolah data dan statistic, mengklasifikasi jenis surat, memasukkan dalam map surat, menyimpan dalam folder.

- a. Menghimpun data/bahan/per-UU-an/Juklak Kerja yang berhubungan dengan Produk Halal.

Menerima data/bahan/per-UU-an/Juklak Kerja dari pengolah data dan statistic, mengklasifikasi jenis data/bahan/per-uu-an/juklak kerja, memasukkan dalam map arsip, menyimpan dalam folder

- b. Melakukan pengawasan dan monitoring terhadap makanan, minuman, obat, kosmetika dan Produk Halal .

Menerima laporan dari masyarakat atau hasil observasi petugas lapangan, mencatat laporan atau hasil observasi dalam buku khusus untuk itu, memverifikasi laporan atau hasil observasi, menyampaikan laporan dan hasil verifikasi kepada kepala KUA, mengetik hasil akhir laporan dan hasil

verifikasi, menyimpan hasil akhir pengawasan dan monitoring makanan, minuman, obat, kosmetika dan produk halal.

- c. Menyiapkan laporan tentang makanan, minuman dan produk halal.

Menyiapkan draf laporan tentang makanan, minuman dan produk halal, mengkonsultasikan draf laporan dengan kepala KUA, mengetik naskah laporan tentang makanan, minuman dan produk halal, meminta pengesahan laporan, mengirimkan laporan kepada kantor kemenag kota Bandar lampung, menyimpan laporan tentang makanan, minuman dan produk halal.

- d. Menyusun rencana pembinaan/sosialisasi dibidang makan, minuman, obat dan produk halal.

Menyiapkan proposal kegiatan sesuai disposisi kepala KUA, mengajukan proposal kegiatan kepada kepala KUA, menghubungi calon nara sumber, menyiapkan undangan, menyampaikan undangan kepada calon peserta, menyiapkan bahan pembinaan/sosialisasi, mengarsipkan bahan bagi calon peserta

- e. Menyiapkan pelaksanaan pembinaan/sosialisasi dibidang makan, minuman, obat dan produk halal .

Menyiapkan tempat dan perlengkapan acara, menggandakan bahan pembinaan/sosialisasi, menyiapkan daftar hadir, memandu upacara pembukaan , mencatat rumusan rencana tindak lanjut kegiatan, menyusun laporan akhir kegiatan, menyimpan laporan akhir kegiatan.

f. Melaksanakan tugas khusus yang di berikan oleh atasan, diantaranya:

Mewakili pimpinan untuk menghadiri acara, menghadiri workshop bidang produk halal.

6. Kegiatan Lintas sektoral :

- a. Rapat Koordinasi Kecamatan
- b. Berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan Kecamatan
- c. Menjalin Kerjasama dengan PLKB dan Puskesmas dalam Kursus Calon Pengantin
- d. Menjalin kerjasama dengan badan pertanahan negara (BPN) kota Bandar Lampung dan proses sertifikat tanah wakaf
- e. Mengadakan pertemuan dengan pengurus masjid se-Kecamatan Sukabumi.
- f. Menghadiri peresmian-peresmian Masjid dan kegiatan yang diselenggarakan tiap tri wulan<sup>3</sup>.

7. Bidang haji

- a. Menyusun data base calon jamaah haji

Meminta data calon jamaah haji dari seksi gara haji dan umrah, mengklasifikasi calon haji berdasarkan kelurahan, membuat tembusan kepada pengurus IPHI Kecamatan, Memasukkan dalam data base calon jamaah KUA.

- b. Membentuk panitia pelaksana kegiatan bimbingan

---

<sup>3</sup> Dokumentasi, Profil Kua Sukabumi Bandar Lampung 9 Januari 2019



Menyusun draf SK panitia pelaksana bimbingan, mengkonsultasikan kepada kepala KUA, mengetik SK panitia pelaksana, menggandakan SK panitia pelaksana, menyampaikan SK, menyimpan SK.

c. Menyusun SOP penggunaan dana dari BPIH

Menyimpan dana bimbingan kedalam rekening KUA, membuat buku kas umum tabelaris, Menyusun rencana anggaran dan biaya bimbingan manasik haji, Meminta, persetujuan kepala KUA, mencatat setiap pengeluaran dalam BKUT (Buku Kas Umum Tabelaris).

d. Menyelenggarakan rapat kordinasi

Membuat surat undangan, Menggandakan surat undangan, Menyampaikan undangan kepada panitia pelaksana dan pengurus IPHI, Membuat daftar hadir, Menyiapkan tempat dan keperluan lainnya, Mencatat hasil rapat.

e. Melaksanakan rekrutmen calon pembimbing manasik haji

Menginventarisir data calon pembimbing, Mengklasifikasi data calon pembimbing, Membahas data calon pembimbing dengan Kepala KUA dan Ketua IPHI, Mencatat hasil-hasil pembahasan calon pembimbing, Mengetik daftar calon pembimbing manasik haji, Menyimpan naskah daftar calon pembimbing manasik haji.

f. Menyusun silabi dan jadwal bimbingan

Membuat draff silabi dan jadwal bimbingan, Membahas draff silabi dengan kepala KUA dan Ketua IPHI, mencatat hasil pembahasan draf

silabi dan jadwal bimbingan, mengetik naskah silabi dan jadwal bimbingan, Meminta pengesahan kepada Kepala KUA, menggandakan naskah silabi dan jadwal bimbingan, menyampaikan naskah silabi dan jadwal bimbingan kepada calon jamaah haji dan calon pembimbing, menyimpan naskah silabi dan jadwal bimbingan.

g. Menyusun buku kumpulan materi bimbingan manasik haji

Mengirimkan surat permohonan naskah materi bimbingan kepada calon pembimbing, mengumpulkan naskah materi bimbingan yang telah masuk, memohon kata penganatar dari kepala KUA, menyusun naskah materi bimbingan manasik haji dalam sebuah buku kumpulan materi bimbingan manasik haji, menggandakan buku kumpulan materi bimbingan manasik haji, menyampaikan buku kumpulan materi bimbingan manasik haji kepada calon jamaah haji, mengarsipkan buku kumpulan materi bimbingan manasik haji.

h. Melaksanakan bimbingan manasik haji

Menyiapkan tempat bimbingan, menyediakan sarana dan prasarana bimbingan, membuat daftar hadir peserta dan pembimbing, menyiapkan konsumsi untuk peserta dan pembimbing, membuka acara bimbingan, membuat catatan harian pelaksanaan bimbingan, menutup acara bimbingan.

i. Melaksanakan pembinaan pasca haji Bersama dengan IPHI (Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia)

Membuat draft materi dan jadwal pembinaan pasca haji, membahas draft materi dan jadwal pembinaan pasca haji dengan kepala KUA dan ketua IPHI (Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia), mencatat hasil-hasil pembahasan, Mengetik materi dan jadwal pembinaan pasca haji, Meminta pengesahan draft draft materi dan jadwal pembinaan pasca haji kepada kepala KUA, menggandakan materi dan jadwal pembinaan pasca haji, Menyampaikan materi dan jadwal pembinaan pasca haji kepada ketua IPHI, Mengarsipkan naskah MOU tentang pembinaan pasca haji dengan IPHI Kecamatan, Melakukan pembinaan bersma IPHI Kecamatan.

j. Menyelenggarakan rapat evaluasi pelaksanaan bimbingan manasik haji

Membuat surat undangan rapat, Menggandakan surat undangan rapat, Menyampaikan undangan kepada pengurus IPHI dan pembimbing manasik haji, Menyerahkan rekap catan harian pelaksanaan bimbingan kepada Kepala KUA, menyiapkan tempat serta sarana dan prasarana rapat evaluasi, mencatat hasil-hasil rapat evaluasi untuk bahan laporan akhir kegiatan, menyimpan hasil rapat evaluasi.

k. Membuat laporan pelaksanaan bimbingan manasik haji

Mengumpulkan berkas-berkas pelaksanaan bimbingan manasik haji, Mengklasifikasi berkas kedalam format, Menyusun draft laporan akhir pelaksanaan bimbingan manasik haji dalam bentuk buku, Mengkonsultasikan laporan akhir, Meminta pengesahan laporan akhir, Mengandakan buku laporan akhir, Menyampaikan buku laporan akhir

kepada Kementerian Agama Kota Bandar Lampung, Menyimpan buku laporan akhir bimbingan manasik haji.

1. Mengerjakan tugas khusus yang di berikan oleh atasan, diantaranya:

Mewakili pimpinan menghadiri acara, Mengikutii workshop.

Dari semua Bidang di atas atau Tupoksi bahwa semuanya berjalan dengan baik, baik itu pencatat nikah, pengawas, dan lainnya hanya ada bedanya di bidang haji waktu mau pemberangkatan haji itu ada manasik haji yang waktunya satu minggu, disaat anasik haji calon jama'ah haji di beri pengarahan tata cara haji supaya calon jama'ah paham dan megerti tata cara haji dan wakad juga di bantu dengan petugasnya untuk membantu mengerjakan dan melayani secara jelas dan detail. Jadi semua pelayanan di KUA Sukabumi itu baik, supaya tamu atau masyarakat datang merasakan puas dan tidak mengecewakan.<sup>4</sup>

## **B. Sistem Pelayanan KUA**

Struktur KUA menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan terkait dengan tupoksi<sup>5</sup>. Keterkaitan struktur dengan tupoksi juga di katakan ibu Rodiyah<sup>6</sup> bahwa, struktur organisasi itu terdiri dari berbagai bagian, bagian-bagian itu menurut pak Husin tidak saling terkait<sup>7</sup>. Sedangkan menurut ibu

---

<sup>4</sup> Rodiyah, Wawancara Dengan Penulis, Telephone Bandar Lampung, 18 Januari 2019

<sup>5</sup> Husin, Wawancara Dengan Penulis, Kua Sukabumi Bandar Lampung, 4 Januari 2019

<sup>6</sup> Rodiyah, Wawancara Dengan Penulis, Telephone Bandar Lampung, 7 Januari 2019

<sup>7</sup> Husin, Wawancara Dengan Penulis, Kua Sukabumi Bandar Lampung, 4 Januari

Rodiyah struktur organisasi itu saling terkait.<sup>8</sup> Menurut pak Husin dan ibu Rodiyah Peningkatan aksesibilitas yang ada saling terkait, Bagian bagian yang ada distruktur berusaha selalu meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas keterampilan pegawai KUA juga selalu memenuhi ketentuan pelayanan yang ada<sup>9</sup>.

Menurut pak Husin dan ibu Rodiyah Bagian bagian selalu mengidentifikasi ketentuan pelayanan dan memperhatikan kesejahteraan pegawai, Lalu Harapan dari pelayanan yang di berikan oleh setiap bagian adalah harapan pelayanan yang di berikan oleh KUA terlaksanakan dengan pelayanan prima dan terpenuhi kebutuhannya.<sup>10</sup> Untuk rencana setiap bagian kedepanya harus ditingkatkan lagi. Bagian bagian di KUA menurut pak Husin dan ibu Rodiyah semua saling terkait dengan bagian bagiannya, diantaranya perizinan nikah, haji, kemasjidan, perwakafan, produk halal dan zakat.<sup>11</sup>

Bagian KUA Sukabumi tentunya saling membantu satu sama lain demi menyelesaikan pekerjaan, dan di setiap bagian ada sub bagian lainnya pak Husin bilang sesuai dengan capaian kerja dan masing masing bagian memiliki batasan kerja yang jelas sesuai dengan struktur yang ada. Setiap bagian memiliki ruang lingkup pekerjaan yang berbeda. Walaupun masing masing

---

<sup>8</sup> Rodiyah ,Wawancara Dengan Penulis, Telephone Bandar Lampung, 7 Januari 2019

<sup>9</sup> Husin Dan Rodiyah , Wawancara Dantelephone Dengan Penulis, 7 Januari 2019

<sup>10</sup> Husin Dan Rodiyah , Wawancara Dantelephone Dengan Penulis, 7 Januari 2019

<sup>11</sup> Husin Dan Rodiyah , Wawancara Dantelephone Dengan Penulis, 7 Januari 2019

bagian berbeda tugas kerja tapi tetap menjadi satu kesatuan dari KUA Sukabumi.

Lingkungan luar KUA yang paling berpengaruh bagi KUA menurut pak Husin yaitu Toko Agama, RT/RW, kelurahan dan aparat setempat. Sedangkan menurut ibu Rodiyah P2N, lurah, dan camat. Selain itu yang memberi manfaat bagi KUA. menurut pak Husin adalah kegiatan koordinasi, sedangkan menurut ibu Rodiyah yang memberi manfaat bagi KUA yaitu kemasjidan, wakaf, produk halal (pabrik, orang jualan) dan zakat, Adapun lingkungan luar tidak ada yang merugikan KUA.

Bagian satu dengan bagian lainnya terhubung menurut pak Husin karna semua bidang keagamaan<sup>12</sup>, dan menurut ibu Rodiyah yang membuat saling terhubung yaitu setiap tugas kerja saling membantu satu sama lain.<sup>13</sup> Sarana / media yang menghubungkan setiap bagian kerja yang ada adalah handphone dan komunikasi kata pak Husin.<sup>14</sup> Dan menurut ibu Rodiyah sarana / media yang menghubungkan setiap kerjaan yaitu komputer, wifi, printer, photocopy.<sup>15</sup>

---

<sup>12</sup> Husin, Wawancara Dengan Penulis, Kua Sukabumi Bandar Lampung, 4 Januari 2019

<sup>13</sup> Rodiyah, Wawancara Dengan Penulis, Telephone Bandar Lampung, 7 Januari 2019

<sup>14</sup> Husin, Wawancara Dengan Penulis, Kua Sukabumi Bandar Lampung, 4 Januari 2019

<sup>15</sup> Rodiyah, Wawancara Dengan Penulis, Telephone Bandar Lampung, 7 Januari 2019

Berdasarkan pendapat pak Husin yang dihasilkan dari hubungan antar bagian yaitu tercapainya kinerja sesuai Tupoksi.<sup>16</sup> Dan menurut ibu Rodiyah yang di hasilkan antara bagian, tercapainya tugas tugas dari masing masing Job. Maka yang menyebabkan hubungan bisa berjalan menurut pak Husin karna ada kerja sama antar bagian. Sedangkan menurut ibu Rodiyah tidak berbeda jauh dengan pendapat pak Husin yaitu keterkaitan tugas satu sama lainnya saling membutuhkan dan saling membantu.

Menurut Ibu Rodiyah Sebagai upaya untuk menjaga hubungan baik antara sesama pegawai KUA Sukabumi yaitu dengan saling memahami tugas pokok masing masing antar pegawai.<sup>17</sup> Sedangkan menurut pak Husin Sebagai upaya untuk menjaga hubungan baik antara sesama pegawai dengan saling menghargai satu sama lain, Saling membantu serta saling menghormati antar sesama pegawai.<sup>18</sup> tujuan dari kerja sama antar pegawai menurut pak Husin yaitu kelancara pekerjaan pencapaian kinerja, sedangkan menurut ibu Rodiyah tujuan dari kerja sama antar pegawai yaitu tercapainya hasil kerja yang baik. Pekerjaan yang dilakukan oleh KUA adalah sebagai bentuk tanggung jawab terhadap agama.

Alat untuk membantu mendukung pekerjaan para pegawai di KUA Sukabumi adalah seperti Komputer, Printer, Wifi, dan sebagainya. Menurut

---

<sup>16</sup> Husin, Wawancara Dengan Penulis, Kua Sukabumi Bandar Lampung, 4 Januari 2019

<sup>17</sup> Rodiyah ,Wawancara Dengan Penulis, Telephone Bandar Lampung, 7 Januari 2019

<sup>18</sup> Husin, Wawancara Dengan Penulis Kua Sukabumi Bandar Lampung, 4 Januari 2019

Pak Husin dan Ibu Rodiah pelayanan di KUA Sukabumi dalam melayani masyarakat di hari kerja yaitu hari senin sampai jumat kecuali hari libur dan tanggal merah. Setiap pegawai mengerjakan tugas dan kewajibannya sesuai tugas nya masing-masing dengan mengetahui hasil yang akan dicapainya.<sup>19</sup>

Menurut Ibu Rodiyah Jenjang karir dalam pekerjaan itu tidak bisa dipastikan karena tergantung prestasi pencapaian dalam menjalankan tugasnya masing-masing<sup>20</sup>, sedangkan menurut Pak Husin jenjang karir dalam pekerjaan itu bisa dipastikan sesuai tugas pokok dan fungsi pegawai<sup>21</sup>. Menurut Pak Husin Setiap kegiatan yang dilakukan para pegawai KUA Sukabumi tidak selalu dipengaruhi oleh lingkungan luar<sup>22</sup>, sedangkan menurut Ibu Rodiyah setiap kegiatan yang dilakukan para pegawai KUA Sukabumi tidak selalu dipengaruhi oleh lingkungan luar tetapi tergantung kebutuhan.<sup>23</sup>

Pelayanan di KUA yang diberikan kepada masyarakat yaitu pelayanan Prima, pelayanan yang memenuhi standar kualitas, menggunakan budaya 5 S ( Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun ) melayani dengan cepat, nyaman serta tepat waktu yang sesuai yang diharapkan masyarakat<sup>24</sup>. Alur pelayanan yang ada di KUA yaitu terpenuhinya syarat-syarat pelayanan oleh masyarakat,

---

<sup>19</sup> Husin Dan Rodiyah , Wawancara Dantelephone Dengan Penulis, 7 Januari 2019

<sup>20</sup> Rodiyah ,Wawancara Dengan Penulis, Telephone Bandar Lampung, 7 Januari 2019

<sup>21</sup> Husin, Wawancara Dengan Penulis Kua Sukabumi Bandar Lampung, 4 Januari 2019

<sup>22</sup> Husin, Wawancara Dengan Penulis Kua Sukabumi Bandar Lampung, 4 Januari 2019

<sup>23</sup> Rodiyah ,Wawancara Dengan Penulis, Telephone Bandar Lampung, 7 Januari 2019

<sup>24</sup> Husin Dan Rodiyah , Wawancara Dantelephone Dengan Penulis, 7 Januari 2019



RT/RW, dan Lurah<sup>25</sup>. Sedangkan menurut pak Husin alur pelayanan yang ada di KUA mengikuti Standar Oprasional Prosedur.<sup>26</sup> Menurut Pak Husin Pegawai KUA Sukabumi membangun sistem kerja yang harmonis yaitu saling tolong-menolong, saling membantu dan kerja sama antara staf<sup>27</sup>. Sedangkan menurut Ibu Rodiyah saling memahami batasan-batasan tugas masing-masing serta memberikan kontribusi satu dengan yang lain<sup>28</sup>.

Menurut bu Rodiyah dan pak Husin pelayanan di KUA telah sesuai aturan, dan pelayanan yang ada di KUA sesuai dengan budaya yang berlaku serta tetap sesuai syariat Islam. Pelayanan oleh KUA dapat di terima oleh masyarakat dan memenuhi standar pelayanan yang ada.<sup>29</sup> Menurut pak Husin Prinsip-prinsip yang di KUA yaitu bekerja melayani umat dengan ikhlas dan profesional, sedangkan menurut ibu Rodiyah prinsip prinsip nya mengikut peraturan kepala KUA.

Pelayanan yang di berikan KUA menurut ibu Rodiyah diantaranya legalisir, rekomendasi, dan persetujuan<sup>30</sup>. Sedangkan menurut pak Husin pelayanan yang di berikan yaitu sesuai dengan bagian bagian yang ada

---

<sup>25</sup> Rodiyah ,Wawancara Dengan Penulis, Telephone Bandar Lampung, 7 Januari 2019

<sup>26</sup> Husin, Wawancara Dengan Penulis Kua Sukabumi Bandar Lampung, 4 Januari 2019

<sup>27</sup> Husin, Wawancara Dengan Penulis Kua Sukabumi Bandar Lampung, 4 Januari 2019

<sup>28</sup> Rodiyah ,Wawancara Dengan Penulis, Telephone Bandar Lampung, 7 Januari 2019

<sup>29</sup> Husin Dan Rodiyah , Wawancara Dantelephone Dengan Penulis, 7 Januari 2019

<sup>30</sup> Rodiyah ,Wawancara Dengan Penulis, Telephone Bandar Lampung, 7 Januari 2019

didalam struktur organisasi KUA Sukabumi<sup>31</sup>. Menurut pak Husin dan ibu Rodiyah hubungan dengan KUA dengan masyarakat itu saling terikat karna melaksanakan sebagai tugas kamentrian kota. Pelayanan yang bisa di selenggarakan di luar KUA, menurut pak Husin yaitu pencatat pernikahan dan pengukur tanah wakaf, sedangkan menurut ibu Rodiyah pelayanan yang dapat di lakukan di luar KUA juga seperti contoh nikah dirumah,gedung, masjid, pengukur tanah wakaf<sup>32</sup>.

Jika ada suatu permasalahan maka Kepala KUA yang menangani dan menyelesaikan suatu permasalahan. Menurut pak Husin dan ibu Rodiyah KUA selalu menjaga dan memberi kepercayaan dari masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang baik dan prima, serta selalu meningkatkan pelayanan yang sudah ada, yang menjadi tujuan yang utama pada KUA menurut pak Husin yaitu Masyarakat karna Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan pelayanan bagi masyarakat<sup>33</sup>. Sedangkan menurut ibu Rodiyah masyarakat menjadi tujuan utama bagi KUA agar selalu menjaga kualitas KUA agar masyarakat itu percaya dengan pelayanan yang ada di KUA<sup>34</sup>.

---

<sup>31</sup> Husin, Wawancara Dengan Penulis Kua Sukabumi Bandar Lampung, 4 Januari 2019

<sup>32</sup> Husin Dan Rodiyah , Wawancara Dantelephone Dengan Penulis, 7 Januari 2019

<sup>33</sup> Husin, Wawancara Dengan Penulis Kua Sukabumi Bandar Lampung, 4 Januari 2019

<sup>34</sup> Rodiyah ,Wawancara Dengan Penulis, Telephone Bandar Lampung, 7 Januari 2019

## **BAB IV**

### **SISTEM PELAYANAN PUBLIK SUKABUMI**

Setelah penulis menyampaikan landasan teori yang ada pada Bab II data-data lapangan pada Bab III dalam peran peran melalui penghulu dan penyusun bahan PPAIW (Pejabat Penyusun Akta Ikrar Wakaf) melalui wawancara, obsevasi, dan dokumentasi selanjutnya penulis pada Bab ini akan menganalisa data tersebut dari berbagai sisi dengan rumusan masalah yang ada.

Sebagai lembaga pembinaan Kantor Urusan Agama Sukabumi merupakan struktur dari kementrian agama yang bertugas menyelenggarakan sebageian tugas umum pemerintah dan dan pembanguna di bidang keagamaan yang beranggotakan kepala kantor urusan agama, penghulu, penyuluh, penyusun bahan PPAIW, penyusun bahan pembagian amil zakat, penyusun bahan sdm kepenghuluan dan penyusun bahan materi manasik haji.

KUA Sukabumi berupaya mewujudkan pelayanan prima, sesuai dengan visi yang di terapkan di KUA bahwa Visi yang ada yaitu berkualitas terhadap masyarakat agar masyarakat puas dengan pelayanan yang ada serta terwujudnya keluarga yang sakinah, mawaddah warohmah. KUA dalam mewujudkan pelayanan prima menggunakan Misi yang ada sehingga masyarakat terlayani dengan sepenuh hati dan masyarakat pun merasakan kepuasan atas pelayanan yang di berikan, selain itu KUA Sukabumi meningkatkan kualitas pelayanan nikah dan rujuk, meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan dan pembinaan keluarga sakinah, meningkatkan kualitas

pelayanan dan pembinaan perwakafan, meningkatkan kualitas pelayanan dan pembinaan sarana ibadah sosial, meningkatkan kualitas pelayanan dan pembinaan kemitraan umat, meningkatkan kualitas pelayanan dan pembinaan produk halal, meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan manasik haji. Maka Sasaran Sebagai Aparatur Sipil Negara (PNS) pengembang amanat pelayanan masyarakat, maka sasaran utama yang perlu direalisasikan adalah pelayanan yang mudah, cepat, akurat dan tepat kepada masyarakat dan meningkatkan pelayanan dalam pelaksanaan pernikahan dan perwakafan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Gordon B. Davis mengatakan Sebuah sistem terdiri dari bagian bagian yang saling berkaitan yang beroperasi bersama untuk mencapai beberapa sasaran dan maksud, dan Sampara lukman berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.( Pada bab II halaman 13 dan 24)

Dengan demikian sistem pelayanan yang ada di KUA Sukabumi sebagai penyuluh agama dan pelayanan publik bahwa di suatu KUA yaitu elemen-elemen yang saling berkaitan, bekerja sama serta saling membantu satu sama lain dan saling berinteraksi terhadap orang-orang atau masyarakat dalam dalam melayani kepentingan yang di butuhkan dengan pelayanan yang baik da dapat memuaskan masyarakat.

Kepala KUA sebagai pemimpin, bertugas memimpin para pegawai atau staff, menyusun kegiatan yang ada di KUA dan penanggung jawab kegiatan, menggerakkan

dan mengarahkan pelaksanaan tugas, Memantau pelaksanaan tugas bawahan, Dan kepala KUA menanggapi persoalan-persoalan yang ada. Sedangkan kepenghuluan bertugas untuk menyusun dan mengarsipkan program kepenghuluan, bertanggung jawab atas tertib administrasi nikah rujuk/kepenghuluan, mengawasi penggunaan formulir nikah rujuk dan mempertanggung jawabkan semua tugas dan pekerjaan.

Penyuluhan bertugas menyelenggarakan kursus calon pengantin (Suscatin), melaksanakan pemilihan keluarga sakinah teladan tingkat kecamatan, menyelenggarakan rapat penetapan kejuaraan Keluarga Sakinah teladan Tingkat Kecamatan, menyiapkan pembinaan desa binaan keluarga sakinah, menyelenggarakan bimbingan dan konseling rumah tangga, Mengumpulkan dan mengolah data pembinaan perkawinan. Bidang PPAIW (Pejabat Pembuat Akta Ikrar Wakaf ) bertugas sebagai mentanda tangani, mencatat dan membuat akta pengganti akta ikrar wakaf dan mengesahkan nadzirnya, mendata dan melaporkan tanah wakaf secara berkala, mengawasi adanya perubahan status perwakafan tanah peribadatan / sosial Islam sesuai edaran dirjen bimas islam dan urusan haji.

Bidang produk halal Menghimpun data/bahan/per-UU-an/Juklak kerja yang berhubungan dengan produk halal, melakukan pengawasan dan monitoring terhadap makanan, minuman, obat, kosmetika dan produk halal, menyiapkan laporan tentang makanan, minuman dan produk halal. Menyusun rencana pembinaan/sosialisasi dibidang makan, minuman, obat dan produk halal, mewakili pimpinan untuk menghadiri acara, menghadiri workshop bidang produk halal.

Bidang haji yaitu bertugas menyusun data base calon jamaah haji, membentuk

panitia pelaksana kegiatan bimbingan haji, melaksanakan rekrutmen calon pembimbing manasik haji, menginventarisir data calon pembimbing, mengklasifikasi data calon pembimbing, membahas data calon pembimbing dengan kepala KUA dan ketua IPHI (Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia), mencatat hasil-hasil pembahasan calon pembimbing, Mengetik daftar calon pembimbing manasik haji, menyimpan naskah daftar calon pembimbing manasik haji, menyusun silabi ( Sistem Laporan Bendahara Instansi ) dan jadwal bimbingan, membuat draft silabi dan jadwal bimbingan, membahas draft silabi dengan Kepala KUA dan ketua IPHI, mencatat hasil pembahasan draft silabi dan jadwal bimbingan, mengetik naskah silabi dan jadwal bimbingan, meminta pengesahan kepada kepala KUA, menggandakan naskah silabi dan jadwal bimbingan, menyampaikan naskah silabi dan jadwal bimbingan kepada calon jamaah haji dan calon pembimbing, menyimpan naskah silabi dan jadwal bimbingan.

Bidang haji menyusun buku kumpulan materi bimbingan manasik haji, mengirimkan surat permohonan naskah materi bimbingan kepada calon pembimbing, mengumpulkan naskah materi bimbingan yang telah masuk, memohon kata penganatar dari kepala KUA, menyusun naskah materi bimbingan manasik haji dalam sebuah buku kumpulan materi bimbingan manasik haji, Menggandakan buku kumpulan materi bimbingan manasik haji, menyampaikan buku kumpulan materi bimbingan manasik haji kepada calon jamaah haji, mengarsipkan buku kumpulan materi bimbingan manasik haji, melaksanakan bimbingan manasik haji, menyiapkan tempat bimbingan, menyediakan sarana dan prasarana bimbingan, membuat daftar

hadir peserta dan pembimbing, menyiapkan konsumsi untuk peserta dan pembimbing, membuka acara bimbingan, membuat catatan harian pelaksanaan bimbingan, menutup acara bimbingan, melaksanakan pembinaan pasca haji bersama dengan IPHI (Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia), menyelenggarakan rapat evaluasi pelaksanaan bimbingan manasik haji, membuat laporan pelaksanaan bimbingan manasik haji.

Bagian-bagian yang ada di KUA, dikatakan George H. Bodnar sebagai sebuah sistem, yang merupakan kumpulan elemen elemen yang menimbulkan hubungan satu dengan yang lainnya. Sedangkan Robert G. Murdick, Thomas C. Fuller dan Joel E. Ross menjelaskan sistem sebagai suatu kumpulan elemen elemen yang bergabung bersama sama untuk suatu sasaran yang umum. Demikian juga dengan Robert H. Blissmer, menerangkan sistem merupakan kumpulan dari berbagai bagian-bagian yang di data, berinteraksi bersama sama untuk melakukan suatu fungsi. Jerry FitzGerald, Ardra F. FitzGerald dan Warren D. Stallings, Jr suatu sistem jaringan kerja dari prosedur prosedur yang saling berhubungan, berkumpul sama sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu.

Dengan demikian bagian-bagian yang ada di KUA Sukabumi, sejalan dengan pendapat-pendapat Jerry, Ardra, Warren, George, Robert, Thomas, dan Blissmer suatu sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur prosedur yang saling berhubungan seperti penghulu, penyuluhan (Bidang Keluarga Sakinah), PPAIW (Pejabat Pembuat Akta Ikrar Wakaf), produk halal, dan bimbingan haji berkumpul sama sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran

tertentu.

Bagian-bagian yang ada di struktur KUA semua saling terkait, hanya saja ada batasan kerja masing-masing. Namun walaupun ada batasan kerja tapi tetap untuk saling tolong-menolong, bagian-bagian yang ada dalam struktur itu selalu berusaha meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas keterampilan yang selalu memenuhi keterampilan yang ada. Bagian bagian juga selalu mengidentifikasi ketentuan pelayanan dan memperhatikan kesejahteraan pegawai, sehingga harapan yang diberikan oleh KUA terlaksanakan dengan pelayanan prima. Bagian-bagian yang terkait diantaranya perizinan nikah, haji, kemasjidan, perwakafan, produk halal dan zakat.

Bagian-bagian KUA saling membantu satu sama lain demi menyelesaikan pekerjaannya, jika tidak saling membantu mungkin tidak akan berjalan dengan baik terhadap pekerjaan. Melihat bagian luar yang berpengaruh bagi KUA yaitu kelurahan, RT/RW Toko agama. Dan yang memberi manfaat bagi KUA yaitu kemasjidan, wakaf, produk halal (pabrik, orang jualan) dan zakat, dan lingkungan luar juga tidak ada yang merugikan bagi KUA.

Bagian-bagian ini saling berhubungan karna semua bidang ke agamaan. Adapun media yang menghubungkan pekerjaan ada beberapa yaitu handphone, komputer,wifi. Agar hubungan antar bagian atau pegawai tetap terjaga dan berjalan dengan baik maka harus saling memahami sifat masing masing dan saling menghargai serta saling menghormati satu sama lain. Dengan melakukan sifat itu maka hasilnya akan tercapainya hasil kerja yang baik juga.



Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan dilakukan pada prinsip nya menjadi tanggung jawab dan di laksanakan oleh lembaga/ inststansi yang bersangkutan guna memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Pelayanan pada prinsipnya menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah yang semuanya ditunjukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan perundang- undangan .

Ivancevice, Lorenzi, Skinner dan Crosby mengatakan bahwa pelayanan sebagai produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha– usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan publik memiliki makna orang banyak. Menurut Chaer pelayanan publik (*public service*) berarti pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Pelayanan publik sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada KUA sesuai dengan ketentuan pokok dan tata aturan yang berlaku di organisasi/instansi.

Seperti yang ada pelayanan yang ada, pelayanan yang diberikan oleh masyarakat adalah pelayanan prima pelayanan yang memenuhi standar kualitas dan menggunakan budaya 5 S ( Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun ) melayani dengan cepat, nyaman serta tepat waktu yang sesuai yang diharapkan masyarakat. Alur pelayanan di KUA yaitu seperti yang ada di SOP (Standar Oprasional Prosedur) terpenuhinya syarat-syarat pelayanan oleh masyarakat, RT/RW, dan Lurah.

Upaya yang dilakukan untuk membangun cara kerja yang harmonis yaitu saling tolong-menolong, saling membantu sesama staff . pelayanan yang ada di KUA telah

sesuai aturan dan sesuai dengan syariat Islam. Para bagian-bagian yang ada di KUA melayani masyarakat dengan ikhlas dan professional. Sebagai salah satu contoh: Ikhlas dalam melayani dan mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan (masyarakat). Professional yaitu penyelenggara pelayanan mampu mengatasi setiap masalah yang ada dengan cepat, dan tepat.

Beberapa pelayanan yang diberikan oleh KUA yaitu legalisir, rekomendasi, dan persetujuan. Pelayanan yang dapat diselenggarakan diluar KUA yaitu pencatat pernikahan nikah di gedung / dirumah dan pengukur tanah wakaf. Dan jika di KUA ada suatu permasalahan yang bertanggung jawab yaitu kepala KUA.

Sistem pelayanan Sukabumi yaitu elemen atau bagian bagian yang saling terhubung yang terbentuk menjadi satu kesatuan yang ada di KUA Sukabumi guna melayani masyarakat yang berkepentingan. Bagian-bagian yang ada di KUA yang ada di Struktur yaitu kepala KUA, Penyuluh ( Bimbingan Keluarga Sakinah ), Penyusun bahan PPAIW (Pejabat Pencatat Akta Ikrar Wakaf), penyusun bagian amil zakat, penyusun bahan SDM kepenghuluan, penyusun bahan materi manasik haji.

Dari bagian-bagian inilah yang melayani masyarakat-masyarakat yang berkepentingan dan yang membutuhkan. Pada bagian-bagian tersebut memang berbeda tupoksinya namun tetap saja menjadi satu kesatuan, dan saling membantu pekerjaan agar hasil pekerjaan dapat lebih baik dalam mencapai tujuan untuk memberi pelayanan terhadap masyarakat supaya masyarakat merasakan pelayanan yang memuaskan yaitu Pelayanan Prima yang ada di KUA Sukabumi.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, berikut akan dikemukakan beberapa kesimpulan yang dapat diambil mengenai” Sistem Pelayanan Publik di KUA Sukabumi Bandar Lampung.

Sistem pelayanan di KUA Sukabumi sesuai visi dan misi yang ada, bahwa Visi yang ada yaitu berkualitas terhadap masyarakat agar masyarakat puas dengan pelayanan yang ada serta terwujudnya keluarga yang sakinah, mawaddah warohmah. KUA dalam mewujudkan pelayanan prima menggunakan misi yang ada sehingga masyarakat terlayani dengan sepenuh hati dan masyarakat pun merasakan kepuasan atas pelayanan yang di berikan, selain itu KUA Sukabumi meningkatkan kualitas pelayanan nikah dan rujuk, meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan dan pembinaan keluarga sakinah, meningkatkan kualitas pelayanan dan pembinaan perwakafan, meningkatkan kualitas pelayanan dan pembinaan sarana ibadah sosial, meningkatkan kualitas pelayanan dan pembinaan kemitraan umat, meningkatkan kualitas pelayanan dan pembinaan produk halal, meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan manasik haji. Dan sasaran bagi KUA yaitu masyarakat. KUA melayani masyarakat dengan memberikan pelayanan yang mudah, akurat dan cepat. Namun adanya keterlambatan waktu untuk brada kembali ke KUA.

Pelayanan di KUA di perkirakan sudah cukup baik sesuai dengan pelayanan yang ada. Melihat dari pelayanan tersebut bahwa para pegawai melakukan pelayanan yang dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan apa yang sedang hendak di butuhkan. Hanya saja di KUA Sukabumi kurangnya fasilitas SDM sehingga kurang nya alat untuk membantu para pegawai dalam menyelesaikan tugas.

## **B. Saran**

Setelah mengetahui mengetahui gejala yang menyebabkan sistem pelayanan yang ada di KUA Sukabumi Bandar Lampung, maka penulis akan menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Dalam melaksanakan tugas sebaiknya lebih tepat waktu lagi setelah jam istirahat, karna terkadang banyak orang yang berdatangan namun para pegawai belum juga datang. Di dalam misi yang ada tertera pelayanan yang mudah, cepat, akurat dan tepat, namun terkadang sering tidak tepat waktu sehingga mengurangi kemudahan, cepat dalam melayani masyarakat, dan tepat. Sedangkan ada kata tepat, namun kurangnya ketepatan waktu.
2. Walaupun sistem pelayanan di KUA diperkirakan sudah cukup baik, baik dalam melayani masyarakat, baik dalam penanggapan kepentingan masyarakat, baik dalam hal lain, namun tetap harus lebih ditingkatkan lagi dalam ketepatan waktu jam masuk setelah istirahat sehingga masyarakat

tidak terlalu lama menunggu. Dengan demikian maka akan lebih baik lagi kualitas pelayanan dan menjaga nama baik KUA Sukabumi.

3. Dan yang terakhir perlu adanya peningkatan SDM lagi agar lebih kondusif lagi dalam berkerja sehingga lebih cepat dalam akses melalui media dan dalam penyelesaian tugas melalui alat seperti komputer, laptop, printer dan lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

Asal 1 Ayat (1) PMA NO. 11 Tahun 2007.

Abdul Kadir, *Konsep Dasar Sistem Dan Sistem Informasi*, (Yogyakarta 2013)h.64

Ahsanuddin Mudi, *Profesional Sosiologi*, (Jakarta: Mendiata, 2004), h 44

Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul J, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2003), h 42

Diah Rahayu ,” *Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran*”. ( Lampung: skripsi fakultas dakwah dan ilmu komunikasi, 2017)

Dosen Pendidikan” *Pengertian Karakteristik Dan Klasifikasi Sistem*” (On-line), tersedia di: <https://www.dosenpendidikan.com> (14 November 2018)

Dokumentasi ,Profil Kantor Urusan Agama Sukabumi 10 Januari 2019

Ika Nurhanifah, *Manajemen Pelayanan Wisata Relig.* (Lampung Selatan: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi,2016).h.19

Ismail Dkk, *Menuju Pelayanan Prima*, (Malang,2010),h.70

Jugiyanto HM, *Sistem Informasi Berbasis komputer*, Yogyakarta 1996.h.1

Jugiyanto HM, *Sistem Informasi Berbasis Komputer*, (Yogyakarta 1996).h.7

Jugiyanto HM, *Pengenalan Komputer*, ( Yogyakarta 1999).h 284

Jugiyanto HM, *Sistem Informasi Berbasis komputer*, Yogyakarta 1996.h.2

Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Social*(Bandung: Mandar Maju,1996), h 32.

Lia Selviana, *Layanan Konseling Perkawinan Pada Pasangan Suami Istri Di Bp4 Kota Yogyakarta*( Yogyakarta: sekripsi fakultas dakwah dan ilmu komunikasi, 2015).

- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h.190
- Moekijat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya, 1996).h.3
- Moekijat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung 1991).h.2
- Phillip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengadilannya*, (Jakarta Salemba Empat, 2001), h. 446
- Putri Mae Sari, *Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Pada Biro Travel Asyifa Bandar Lampung*, (Lampung: Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2015)
- Ratminto Dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005) h.2
- Raymond McLeod, Jr., *System Informasi Manajemen*, (Pt. Pranhallindo, Jakarta 2001)h.11
- Rickey Febri Yenny “*Sistem Informasi Manajemen Haji Dan Umroh Pada KBIH Multazam Kota Bandar Lampung*” (Lampung: Skripsi Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, 2016).h.17
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.2006, h 22
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005)h.23
- Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA LAN press, 2000), h. 8
- Srajuddin, Didik Sukriono, Winardi, *Hukum Pelayanan Publik*, (Malang: Setara Press, 2011), h.12
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi VI* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h 117
- Sugiono, *Metode Kualitatif, Kualitatif dan R&B*, (Bandung: Alfa Beta, 2009), h 81

Susanto, Azhar, “*Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya*”(On-Line) tersedia di: <http://www.artikelsiana.com> (21 November 2018)

Syamsuri12” *Pedoman-Umum-Penyelenggaraan-Pelayanan*” (On-Line), Tersedia Di : <Http://Tentangpelayananpublik.Blogspot.Com>. ( 15 November 2018)

Tontowi Jauhari, Mulyadi Dan Suslina, *Kualitas Pelayanan Publik Lembaga-Lembaga Dakwah Dikota Bandar Lampung*(Bandar Lampung 2014)

<http://repository.uin-suska.ac.id/6573/4/BAB%20III.pdf>

<https://www.pelajaran.id/2017/17/pengertian-pelayanan-menurut-ahli-faktor-serta-fungsi-dan-tujuan-pelayanan-terlengkap.html>

[https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN\\_63\\_2003.pdf](https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN_63_2003.pdf)

[https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN\\_63\\_2003.pdf](https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN_63_2003.pdf)

<http://repository.uin-suska.ac.id/6573/4/BAB%20III.pdf>